

COMITATO ETICO

Relazione conclusiva

Oggetto: Valutazione etica relativa alla Gestione dei reclami pervenuti all'Azienda "GENIO IN 21 GIORNI"

Periodo di riferimento: **gennaio 2021 - giugno 2022**

Spett.le Azienda GENIO IN 21 GIORNI,

IL COMITATO ETICO, in persona dei membri Professor Dottor Gianluca Pandolfo e Notaia Dott.ssa Alessandra Coscia

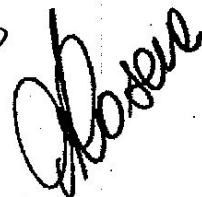
a) preso atto che risultano pervenute a Codesta Spettabile azienda nel periodo annuale di riferimento (gennaio 2021 - giugno 2022) numero undici (n.11) segnalazioni, di cui nove (contrassegnate con i numeri progressivi da 01-2021 fino a 09-2021) relative all'anno 2021 e due (contrassegnate con i numeri 01-2022 e 02-2022) relative all'anno 2022

b) considerato che

== numero una segnalazione (segnalazione n. 02-2021 in data 19 aprile 2021) inerisce a richiesta di rimborso di acconto per CORSO GENIO inoltrata in data 19/04/2021 alla sede di Napoli e che il rimborso era stato già disposto e inoltrato come riconosciuto dal medesimo segnalante con mail in data 20 aprile 2021;

== numero una segnalazione (segnalazione n. 05-2021 in data 3 agosto

1
Prof. Gianluca Pandolfo
AOU "G.Martino"
U.O.C. Psichiatria
Iscriz.Ordine n° ME 7366
C.F. PNDGLC67S28F158P



2021) inerisce a richiesta di modifica di modalità di pagamento dell'abbonamento alla "SOFT SKILLS ACADEMY" e che pertanto non può considerarsi reclamo soggetto a valutazione dallo scrivente Comitato Etico;

== numero una segnalazione (segnalazione n. 02-2022 in data 22 aprile 2022) inerisce a informazioni circa il recesso dall'abbonamento al "GENIO JOURNAL" cui hanno fatto seguito l'assistenza tecnica da parte di personale dell'Azienda con completo soddisfacimento del cliente nonché la rimozione di pagina web e di indirizzo mail non più attuali;

c) esaminate accuratamente le seguenti segnalazioni :

c.1) segnalazione n. 01-2021 in data 20 aprile 2021
avente ad oggetto : richiesta di rimborso dell'intero ammontare del CORSO GENIO tenutosi presso la sede di Rimini nelle date 16/17 aprile 2021 inoltrata il 17 aprile 2021 contestualmente espressa in data 17/04/2021 (termine entro il quale era possibile - senza obbligo di motivazione - richiedere l'integrale rimborso del corso)
in relazione alla quale su sollecito del cliente e su reclamo inoltrato in data 20 aprile 2021 - il Responsabile della sede di Rimini ha provveduto in data 6 maggio 2021 all'accredito della somma dovuta al recedente;

c.2) segnalazione n. 03-2021 in data 23 aprile 2021
avente ad oggetto : rimostranza espressa da soggetto iscritto al CORSO GENIO presso la Sede di Genova avverso l'impedimento alla frequentazione del corso da parte del Responsabile della sede di Genova

in relazione alla quale:

c.2.a) il Responsabile della sede di Genova:

=== ha più volte contattato (ma senza esito) il reclamante,

=== gli ha chiarito mediante messaggio su piattaforma whatsapp che la mancata ammissione al corso era dovuta al mancato svolgimento degli esercizi propedeutici alla frequentazione del corso

=== gli ha manifestato la disponibilità di consentire al cliente la partecipazione al corso successivo a condizione dell'integrale svolgimento degli esercizi propedeutici,

il tutto come risulta dalle schermate telefoniche (screen-shots) allegate alla segnalazione;

c.2.b) lo Staff Aziendale

=== ha verificato il mancato accesso all'applicazione telefonica che monitora lo svolgimento degli esercizi propedeutici alla partecipazione al corso;

=== si è dichiarato disponibile a restituire l'acconto versato in sede di iscrizione;

=== su richiesta del segnalante di frequentare successivo corso presso altra sede, ha evidenziato non poter accordare lo sconto previsto per le prime iscrizioni avendo - nelle more - verificato che il medesimo soggetto aveva già proceduto presso la sede di Milano ad iscrizione avendo poi richiesto e prontamente ottenuto il rimborso di quanto versato in acconto (rimborso all'epoca ottenuto);

=== su richiesta del segnalante di ottenere quindi il rimborso di quanto versato in acconto, ha provveduto a riaccreditare a suo favore l'intero importo;

c.3) segnalazione n. 04-2021 in data 21 aprile 2021

avente ad oggetto : richiesta di recesso dal CORSO GENIO con richiesta di rimborso in data 22 aprile 2021 dell'acconto già pagato in data 23 marzo 2021 pur essendo quindi già decorsi quattordici (n.14) giorni dalla sottoscrizione del contratto e dal versamento dell'acconto stesso

in relazione alla quale il Responsabile della Sede di Genova ha richiesto ed ottenuto dall'Azienda l'autorizzazione a poter effettuare il rimborso (come da nota credito in data 25 maggio 2021) con completa soddisfazione del cliente

c.4) segnalazione n. 06-2021 in data 22 settembre 2021

avente ad oggetto : valutazione negativa del CORSO GENIO in occasione del questionario di gradimento, con particolare riferimento al mancato raggiungimento di risultati positivi in alcune materie scientifiche tra le quali la chimica e la permanenza di problemi nell'applicazione del metodo di studio

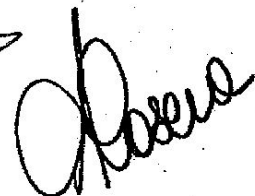
in relazione alla quale l'Azienda la quale ha offerto al soggetto segnalante le seguenti possibilità

=== di essere affiancato da un Tutor che ha già applicato il metodo del CORSO GENIO nelle materie scientifiche

=== di essere affiancato da un ulteriore Tutor avente competenze specifiche in chimica,

=== di poter seguire le tre lezioni sui "Fondamentali dell'apprendimento" ideate dall'Azienda in collaborazione con il Consiglio Nazionale delle Ricerche (C.N.R.), lezioni che il segnalante non aveva - per propri motivi personali - frequentato all'epoca del corso.

c.5) segnalazione n. 07-2021 in data 6 novembre 2021



avente ad oggetto : richiesta di fattura relativa al CORSO GENIO frequentato presso la sede di Roma (acconto pagato in data 28 aprile 2021, saldo pagato in data 5 luglio 2021) in relazione alla quale - su reclamo inoltrato in data 6 novembre 2021 e su sollecito dell'azienda - il Responsabile della sede di Roma ha provveduto in data 12 novembre 2021 a emettere la relativa fattura

c.6) segnalazione n. 08-2021 in data 3 agosto 2021

avente ad oggetto : valutazione negativa del CORSO GENIO da parte di segnalante che ha lamentato di non essere stato più assistito dal proprio Tutor che - come appreso da terze persone - aveva cessato la propria attività con l'Azienda, di non essere stato adeguatamente seguito dal nuovo Tutor al punto tale da non conseguire gli obiettivi prefissati e di non aver avuto tempestiva ed accurata assistenza dall'Istruttore Responsabile di Sede

in relazione alla quale l'Azienda ha verificato e contestato

=== che il segnalante aveva già seguito il corso per la terza volta (come dal medesimo ammesso nei messaggi le cui schermate telefoniche - screen-shots - sono allegate alla segnalazione) fruendo di undici ore di tutoring;

=== che con il primo Tutor erano già state effettuati quattro incontri;

=== che a causa della cessazione del rapporto di lavoro tra il primo Tutor e l'Azienda il segnalante aveva effettivamente subito un difetto di assistenza protrattosi per alcuni giorni;

=== che il segnalante aveva fatto slittare o ritardare gli appuntamenti con il nuovo Tutor;

=== che all'appuntamento telefonico concordato con lo Staff aziendale per il 23 luglio 2021 il segnalante non si è reso reperibile, richiedendo due giorni dopo di essere ricontattato;

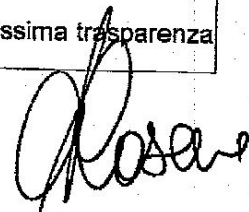
=== che - a causa di soggiorno all'estero - il rappresentante dell Staff aziendale ha comunicato la propria disponibilità telefonica dal 3 agosto 2021 e la propria disponibilità via mail anche immediata;

=== che, avendo il segnalante minacciato esposti alla Guardia di Finanza nonché segnalazioni al Dott. Pandolfo (membro dello scrivente Comitato etico) l'Azienda gli ha richiesto di rivolgersi al proprio legale Avvocato Massimo Bajma, fornendo il relativo indirizzo postale;

c.7) segnalazione n. 09-2021 in data 4 agosto 2021

avente ad oggetto : messaggio privato inviato tramite piattaforma Facebook al dott. Massimo De Donno dal segnalante il quale - pur non avendo mai frequentato alcun corso - ne ha contestato l'eccessiva onerosità e la scarsa efficacia, ipotizzando raggiri in danno dei clienti, il tutto con toni offensivi e minacciosi di violenza fisica

in relazione alla quale lo Staff aziendale ha chiarito con massima trasparenza



e disponibilità le finalità dell'azienda rimarcando - in particolare - la plurien-
nale collaborazione con il Consiglio Nazionale delle Ricerche, il coordinam-
to scientifico svolto dal Prof.ssa Emilia Costa (docente di Medicina Psicoso-
matica per la laScuola di Specializzazione in Psichiatria e Fondatrice delle
Associazioni Italiane di Medicina Psicosociale e Psicopatologia di Genere);

c.8) segnalazione n. 01/2022 in data 16 marzo 2022

avente ad oggetto : richiesta di modalità operative per la frequentazione della
parte finale del percorso GENIO 21, iniziato nel gennaio
2012 ma mai ultimato per sopravvenuti impegni del
Cliente

in relazione alla quale, avendo l'Azienda - verificata l'inesistenza di sedi a-
ziendali nella regione di residenza del Cliente proposto di riprendere il per-
corso "on - line" con l'assistenza dell'allora suo Tutor (oggi Responsabile di
sede operativa), il Cliente ha potuto procedere alla rifrequentazione, rimanen-
do estremamente soddisfatto della soluzione proposta,

EMETTE LA SOTTOINDICATA VALUTAZIONE CONCLUSIVA

A) nel corso dell'anno 2021 e del primo semestre dell'anno 2022 non si
evince alcuna segnalazione situazione di particolare gravità etica tra clienti e
azienda;

B) le segnalazioni contrassegnate dal n.02/2021, dal n.05/2021 e dal n.
02/2022 inerenti richieste di rimborso (peraltro già eseguito), nonché informa-
zioni (peraltro puntualmente fornite) circa la modifica di modalità operative di
pagamento e le modalità del recesso non possono considerarsi reclami
soggetto a valutazione dallo scrivente Comitato Etico, che tuttavia valuta po-
sitivamente la tempestività e l'efficacia del riscontro da parte dell'Azienda;

C) in relazione alla segnalazione n.01/2021, pur ravvisando il soddisfa-
cimento finale del cliente, si invitano tutte le sedi operative a rispettare le
tempistiche dei rimborsi - qualora dovuti - allo scopo di evitare solleciti o re-
clami da parte del recedente.

D) in relazione alla segnalazione n.03/2021, si suggerisce di evidenzia-
re in modo chiaro ed esplicito - eventualmente in sede di accesso all'applica-
zione che monitora la preparazione al corso - l'obbligatoria propedeuticità



dell'integrale svolgimento degli esercizi di preparazione ai fini della ammissione alla frequentazione del CORSO GENIO, ciò anche allo scopo di evitare rallentamenti nell'attività didattica a discapito dei corsisti adempienti;

E) in relazione alla segnalazione n.04/2021, pur ravvisando il soddisfacimento finale del cliente e ben comprendendo che il protrarsi di sterile corrispondenza impegni tempo e risorse ben altrimenti spendibili dal personale delle sedi operative, si ritiene di suggerire - in ossequio al principio "pacta servanda sunt" - che il rimborso sia fruibile solo se richiesto nella tempistica prevista dalla normativa ovvero dalle norme contrattuali (se più favorevoli al cliente).

Potrebbe sussistere infatti una discrepante disparità di trattamento da parte dell'Azienda tra chi - pur essendo decaduto dal diritto di ottenere il rimborso - effettui il reclamo e chi invece - conscio di detta decadenza - non sollevi obiezione alcuna;

F) in relazione alla segnalazione n.06/2021, l'Azienda ha assunto determinazioni costruttivamente volte al soddisfacimento del Cliente con pieno gradimento da parte dello stesso soggetto segnalante.

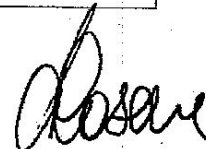
G) in relazione alla segnalazione n.07/2021, pur ravvisando il soddisfacimento finale del cliente, si invitano tutte le sedi operative alla tempestiva emissione di fattura in ossequio alle vigenti normative fiscali nonchè allo scopo di evitare legittimi solleciti o reclami;

H) in relazione alla segnalazione n.08/2021, la genericità delle contestazioni, l'inequivocabile non puntualità del segnalante nonchè le millantate minacce di denuncia agli organi competenti non consentono allo scrivente Comitato Etico una valutazione nel merito dell'accaduto, evidenziando che la cessazione del rapporto di lavoro da parte di un Tutor fa parte di una fisiologica operatività aziendale che - qualora risolta in tempi congrui rispetto alle scadenze degli appuntamenti di tutoring - non compromette di per sé i risultati del percorso GENIO;

I) in relazione alla segnalazione n.09/2021, lo scrivente Comitato Etico ritiene non essere possibile valutare l'operato aziendale a fronte di giudizi aprioristici e/o pregiudizi non suffragati dalla frequentazione di alcuna delle proposte formative aziendali.

In ogni caso, lo staff aziendale ha manifestato disponibilità al chiarimento, dettagliando il proprio operato al segnalante il quale - avendo ammesso di aver frainteso le finalità e le modalità operative dell'Azienda GENIO IN 21 GIORNI - ha sinceramente espresso il proprio rammarico, porgendo le proprie scuse allo Staff aziendale;

L) in relazione alla segnalazione n.01/2022, si valuta positivamente l'operato dell'Azienda nonchè del Responsabile di Sede (allora Tutor del segnalante) nel tenere in considerazione le richieste del cliente (ancorchè relative

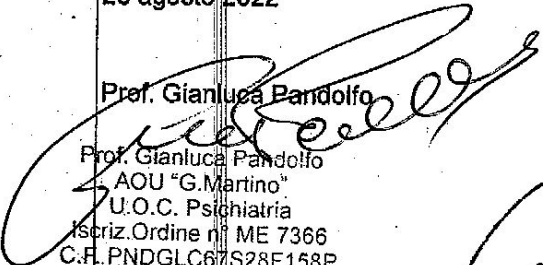


a corso frequentato dieci anni prima), concordando con il medesimo soluzio-
ni volte al suo soddisfacimento.

Sulla base di quanto sopra precisato, lo scrivente COMITATO ETICO
valuta l'operato dell'Azienda GENIO IN 21 GIORNI nella gestione delle se-
gnalazioni in oggetto **assolutamente conforme a codice etico aziendale.**

28 agosto 2022

Prof. Gianluca Pandolfo


Prof. Gianluca Pandolfo
AOU "G. Martino"
U.O.C. Psichiatria
Iscriz.Ordine n° ME 7366
C.F. PNDGLC67S28F158P

Notaio Alessandra Coscia

