

## Sportello per l'Utenza

Ai sensi dell'articolo 2, comma 4 della legge 4/2013 e ai sensi dell'articolo 27-ter del Codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, lo sportello di riferimento ha lo scopo di raccogliere eventuali reclami relativamente al mancato rispetto da parte dei soci del Codice di Condotta e Deontologico.

Lo sportello, inoltre, rilascia informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti agli iscritti.

Lo sportello di riferimento sarà accessibile telefonicamente al numero 06.44340239 e all'indirizzo mail: [sportellodelcittadino@colap.it](mailto:sportellodelcittadino@colap.it)

Nel caso di richieste di informazioni queste saranno fornite per telefono o mail.

Il committente potrà richiedere che non sia data notizia al professionista coinvolto delle proprie generalità.

Il Collegio dei Probiviri attiverà le proprie verifiche, eventualmente chiedendo al committente chiarimenti e delucidazioni.

Il Collegio dei Probiviri una volta completate le verifiche del caso, laddove ne ravvisi l'opportunità, espleterà i tentativi per individuare una risoluzione della controversia volta a vietare o a far cessare la continuazione della pratica professionale scorretta e erogherà eventuali sanzioni.

In ogni caso il ricorso allo Sportello di riferimento, qualunque sia l'esito della procedura, non pregiudica il diritto del committente di adire l'Autorità, ai sensi dell'articolo 27 del Codice del consumo, o il giudice competente.