



**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
A LOS COLEGIADOS, USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Artículo 1º: Objeto.

El presente Reglamento regulará del Servicio de Atención a los colegiados y sus colaboradores, así como a las personas consumidoras y usuarias de los servicios profesionales de aquellos, y establecerá el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que se presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de la relación entre Colegio y colegiados o colaboradores, o de la relación entre colegiados o colaboradores y sus clientes o usuarios.

Artículo 2º: Información sobre el Servicio de Atención.

EL Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Huelva pondrá a disposición de los colegiados y sus colaboradores, así como del público en general, tanto en su página web, como en las oficinas de la sede Colegial, la siguiente información:

- a) Existencia del Servicio de Atención con la dirección postal y electrónica donde deben dirigirse los posibles reclamantes.
- b) Formularios donde plasmar sus quejas y reclamaciones.
- c) Información sobre el procedimiento para interponer quejas y reclamaciones.

Artículo 3º: Plazo de presentación de las quejas y reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de tres años a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 4º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios telemáticos mediante formulario que se le facilitará, dirigiéndose expresamente al Servicio de Atención al Usuario.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

- a) Las solicitudes por escrito se dirigirán al Servicio de Atención del Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Huelva, junto a una fotocopia compulsada del DNI de la persona interesada, a la dirección postal siguiente:
CL Miguel Redondo, 29 Entreplanta.
21003-Huelva
- b) Las solicitudes por fax se dirigirán al Servicio de Atención del Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Huelva, junto a una fotocopia del DNI de la persona interesada, al número de fax 959 285 808.



**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
A LOS COLEGIADOS, USUARIOS Y CONSUMIDORES**

- c) Las solicitudes por correo electrónico se dirigirán al Servicio de Atención del Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Huelva, adjuntando una fotocopia del DNI de la persona interesada si la solicitud no está firmada digitalmente por ésta, a la dirección info@coapihuelva.com.

Artículo 5º: Contenido de la queja o reclamación.

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, y DNI del reclamante, indicando si se trata de un Colegiado, un colaborador, o una persona consumidora o usuaria de los servicios de aquellos.
- b) En caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público en el que se halle inscrito.
- c) El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
- d) Departamento, servicio o profesional que motivó la controversia.
- e) Lugar, fecha y firma.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

Artículo 6º: Procedimiento.

- a) Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención, éste le asignará una referencia y acusará recibo de la misma indicando al reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente. Con el número de referencia el interesado podrá conocer en cualquier momento el estado de su expediente.
- b) Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Usuario comprobará si la reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior.
- c) En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención requerirá al reclamante para que en el plazo de 15 días naturales subsane los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de tres meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación. Si en los referidos 15 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención al Usuario archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.
- d) En concreto no se admitirá a trámite la queja o reclamación cuando:



**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
A LOS COLEGIADOS, USUARIOS Y CONSUMIDORES**

1. Omita datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
 2. Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
 3. Los hechos en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación que no se refieran a cuestiones concretas o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de la relación entre Colegio y colegiado o colaborador, Colegio y usuario de los servicios colegiales, y profesional vinculado al Colegio prestador de servicios y sus consumidores y usuarios.
 4. La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención.
 5. Haya transcurrido más de tres años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el cliente tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- e) La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de 15 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicarán al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

Artículo 7º: Tramitación.

El Servicio de Atención podrá solicitar del reclamante y reclamado cuanta información considere precisa para resolver, estando éstos obligados a colaborar con el Servicio de Atención en la solución de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención procederá a obtener el correspondiente asesoramiento jurídico-técnico y los informes necesarios para la instrucción de la queja o reclamación y remisión al órgano competente para resolver.

Los tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

1. Mediación.
2. Arbitraje.
3. Remisión a la Junta de Gobierno, la cual podrá si procede iniciar procedimiento disciplinario
4. Denuncia judicial.
5. Archivo.

Cuando la vía escogida fuera la mediación y esta resultara infructuosa, se dará traslado de la queja o reclamación a la Junta de Gobierno.

En el caso de que la tramitación adoptada sea la de remisión a Junta de Gobierno para la apertura de Procedimiento Disciplinario, se actuará conforme a lo dispuesto en el Título VIII del Régimen Disciplinario de los Estatutos del Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad



**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
A LOS COLEGIADOS, USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Inmobiliaria de Huelva. A la finalización del expediente disciplinario se comunicará el resultado al Servicio de Atención para que le dé traslado al interesado.

Artículo 8º: Allanamiento y desistimiento.

- a) Si a la vista de la queja o reclamación el Colegio rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Usuario y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
- b) Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
- c) El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 9º: Finalización y notificación.

- a) El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de tres meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención por las vías contempladas en el presente Reglamento.
- b) La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en los Estatutos Colegiales, el Código Deontológico, el Reglamento de Régimen Interior, y en las demás normas válidas aprobadas por la Asamblea General y la Junta de Gobierno del Colegio. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir a la instancia correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución.
- c) El Servicio de Atención al Usuario notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de tres meses. No obstante si el reclamante lo solicita expresamente, la resolución podrá remitírsele por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos exigidos por la Ley 59/2003 de firma electrónica.
- d) En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste al Servicio de Atención al usuario que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.



**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
A LOS COLEGIADOS, USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Artículo 10º: Titular del Servicio de Atención

La titularidad del Servicio de Atención del Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Huelva recae en el Secretario de la Junta de Gobierno. En caso de necesidad, la Junta de Gobierno podrá designar de entre los colegiados aquella persona idónea para ocupar dicho cargo.

La duración de dicho no cargo no podrá exceder de cuatro años, y cuando se produzcan elecciones a la Junta de Gobierno se renovará dicho cargo.

Artículo 11º: Contenidos de la Memoria Anual

En el primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención redactará un informe con información agregada y estadística relativa a quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores o usuarios o sus organizaciones representativas, así como sobre su tramitación y, en su caso, de los motivos de estimación o desestimación de la queja o reclamación, de acuerdo, en todo caso, con la legislación en materia de protección de datos de carácter personal. De dicho informe se le dará traslado a la Junta de Gobierno del Colegio para una adecuada elaboración de la memoria anual.