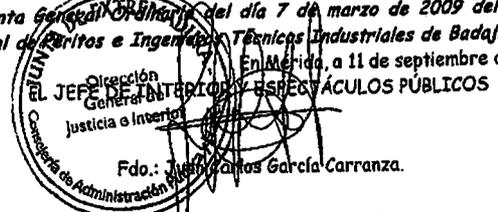




COLEGIO OFICIAL DE PERITOS  
E INGENIEROS TÉCNICOS  
INDUSTRIALES DE BADAJOZ.

Diligencia para hacer constar que por Resolución del Excmo. Sr. Consejero de Administración Pública y Hacienda de fecha 11 de septiembre de 2009, se ha inscrito en el Registro de Colegios Profesionales y Consejos de Colegios Profesionales de Extremadura, con número de inscripción S1/09/2007 de la Sección Primera, como asiento complementario, el reglamento del Defensor del Cliente aprobado por la Junta General Ordinaria del día 7 de marzo de 2009 del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz.



## Colegio Profesional de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz.

### REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.

#### I – PREÁMBULO

La normativa reguladora de los Colegios Oficiales de ámbito estatal y de Colegios y Consejos de Colegios Profesionales de Extremadura, así como los Estatutos de nuestro Colegio, y todas las disposiciones en materia de competencia, convocan a la necesidad que el ejercicio profesional se desarrolle con el debido comportamiento ético y social y el deber de la propia perfección profesional de los colegiados, unido a la próxima transposición de la Directiva 2006/123/CE relativa a los Servicios en el Mercado Interior, determinan además que las actuaciones dentro de los fines y funciones de estas Corporaciones han de ser también los de promocionar los legítimos intereses de los profesionales titulados que las integran, el de fomentar y supervisar la formación y actividad de sus integrantes, y que la práctica profesional de cada miembro de la profesión colegiada responda a los criterios éticos y deontológicos, con la calidad exigidos por la sociedad civil en la que están incorporados.

La Ley 11/2002, de 12 de diciembre, de Colegios y Consejos de Colegios Profesionales de Extremadura, define los fines y funciones de nuestras Organizaciones Colegiales.

En el artículo 10 con respecto a los fines de los Colegios, determina:

*a) Ordenar la profesión, dentro del marco legal respectivo, en el ámbito de su competencia, en beneficio tanto de la sociedad a la que sirven como de los intereses generales que le son propios.*

*b) Garantizar que la actividad de sus colegiados se someta, en todo caso, a las normas deontológicas de la profesión, así como velar por el adecuado nivel de calidad de las prestaciones profesionales de los colegiados, promoviendo la formación y perfeccionamiento de los mismos.*

Para el cumplimiento de estos fines, el artículo 11 define las funciones que se les atribuyen, entre las que se encuentran:

*a) Adoptar los acuerdos que sean precisos para ordenar y vigilar, en su respectivo ámbito, el adecuado ejercicio de la profesión colegiada.*

*b) Velar por la ética profesional de los colegiados, cuidando que en el ejercicio de su profesión se respeten y garanticen los derechos de los ciudadanos.*

*k) Intervenir, en vía de conciliación o arbitraje, en las cuestiones que puedan suscitarse entre los colegiados por motivos relacionados con la profesión.*

El artículo 27 de los Estatutos de nuestra Corporación, recoge las competencias de la Junta de Gobierno - y entre otras de modo especial - establece:

- Velar por el cumplimiento de los fines y funciones de la Organización Colegial en su ámbito territorial.

Con el objeto de dar cumplimiento a las anteriores normas, en consonancia con toda la legislación de la competencia y de los derechos de los usuarios, así como la referida próxima transposición de la citada Directiva 2006/123/CE, relativa a los Servicios en el Mercado Interior, y unido todo ello a

las normas deontológicas que ya se tienen establecidas, aprobadas e inscritas reglamentariamente, comprendidas en el Reglamento Regulador de la Profesión que tiene aprobado el Consejo General de Colegios Oficiales de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales, y en el Código Deontológico de este Colegio, las que han de respetar todos los colegiados en el ejercicio de sus actuaciones profesionales, y también creada la Comisión de Deontología y de Ética Profesional para el preceptivo control de aquel, un paso más, necesario para facilitar y posibilitar el establecimiento de la relación directa con los usuarios y clientes de los servicios de nuestros colegiados, con la representación colegial, es la creación de la figura del **Defensor del Cliente**, con el que facilitar al máximo a aquellos y a los ciudadanos en general, la posibilidad de exponer las situaciones que estimen mas oportunas para la defensa de sus intereses.

Por ello, a través del presente Reglamento, se establece la figura de **DEFENSOR DEL CLIENTE** del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz, estableciéndose asimismo las normas y las bases para el ejercicio de sus funciones.

Las normas para el acceso en solicitud de intervención del DEFENSOR DEL CLIENTE, son las siguientes:

1 – Aquellos clientes o usuarios de los servicios profesionales de los Peritos y de los Ingenieros Técnicos Industriales, o ciudadanos en general, que así lo deseen deberán exponer los motivos que estime conveniente, por uno de los siguientes sistemas:

a) cumplimentar el cuestionario incorporado a este Reglamento, a través del cuestionario incorporado en la página web [www.copitiba.com](http://www.copitiba.com), de nuestro Colegio, ó

b) remitir escrito a:

Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz. - A la atención del Defensor del Cliente  
Calle Felipe Checa, 27 – 1º B  
06001 – BADAJOZ.  
Fax: 924.22.33.83

2 – Recibida la comunicación por parte del Defensor del Cliente, si así es necesario, solicitará a los órganos colegiales la pertinente información sobre la situación que se le plantee.

3 – La respuesta se comunicará al usuario, por parte del Defensor del Cliente, dentro de los quince días siguientes a la recepción de la situación expuesta por el usuario.

4 – Si así lo estimara oportuno, el Defensor del Cliente pondrá en conocimiento de la Comisión de Deontología y de Ética del Colegio, la documentación obrante en su poder, del caso concreto que le ocupe, por si fuese de aplicación la normativa deontológica colegial. También pondrá estos hechos en conocimiento de la Junta de Gobierno, a través de su Decano.

Para llevar a cabo estas funciones de Defensor del Cliente del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz, teniendo en cuenta el contenido del artículo 33 de los Estatutos de nuestra Corporación - establece las obligaciones de los Vocales - se determina que sean llevadas a efecto por el colegiado que ostentando la condición de Vocal en el seno de la Junta de Gobierno sea mas antiguo en el seno de la propia Junta, y en caso de coincidencia entre varios, la ejercerá el que ostente mas antigüedad como colegiado, el cual vendrá obligado al desempeño de su responsabilidad con respeto a toda la normativa que sea de aplicación al ámbito en que se desarrolla el ejercicio como Defensor del Cliente, a partir de la fecha de su toma de posesión en su cargo corporativo.

Las actuaciones del Defensor del Cliente, se desarrollarán con estricta observancia del secreto profesional, manteniendo secreto sobre los asuntos y decisiones que pueda conocer en la tramitación y elaboración de los dictámenes.

Las acciones u omisiones del Defensor del Cliente, estarán sujetas al régimen disciplinario desarrollado en el Capítulo Segundo del Título Cuarto - artículos 53 y siguientes - en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones.

Su actuación, no tendrá carácter retroactivo, y entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta General.

Este Reglamento ha sido aprobado por la Junta de Gobierno en sesión de fecha tres de febrero de dos mil nueve, y ratificado por la Junta General Ordinaria con fecha siete de marzo de dos mil nueve.

Diligencia para hacer constar que por Resolución del Excmo. Sr. Consejero de Administración Pública y Hacienda de fecha 11 de septiembre de 2009, se ha inscrito en el Registro de Colegios Profesionales y Consejos de Colegios Profesionales de Extremadura, con número de inscripción S1/09/2007 de la Sección Primera, como anexo complementario, el reglamento del Defensor del Cliente aprobado por la Junta General Ordinaria del día 7 de marzo de 2009 del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Badajoz.

En Mérida, a 11 de septiembre de 2009.

EL JEFE DE INTERIOR Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Dirección  
General de  
Justicia e Interior

Fdo.: Juan Carlos García Carranza.