

# CARTA DEI SERVIZI SIAF ITALIA

La *Carta dei Servizi* è pubblicata da SIAF Italia per comunicare agli utenti finali, ovvero ai clienti dei professionisti iscritti nei registri di categoria professionale, i livelli di qualità dei servizi offerti dai singoli associati e/o dagli Enti Formativi di formazione appartenenti a SIAF Italia in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore consulenza e formazione.

La *Carta dei Servizi* viene adottata per orientare il cliente-utente ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni e servizi. La carta è frutto di un accordo tra le Associazioni dei Consumatori CONSUMERS'FORUM e SIAF Italia per tutelare i clienti-utenti nel rapporto con i professionisti e enti formativi iscritti a SIAF Italia in ottemperanza alla legge n. 4 del 2013 e in conformità all'art. 27-bis del Codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

**I servizi erogati** ai clienti-utenti dagli Associati SIAF Italia sono specifici per ogni tipologia di professionisti sia iscritto ai registri che agli enti di formazione iscritti.

**L'Armonizzatore Familiare** è una figura professionale che possiede competenze specifiche per operare direttamente nel contesto familiare. Il suo intervento è orientato a conciliare gli opposti, a ristabilire gli equilibri e a portare chiarezza nei ruoli, rendendoli creativi e flessibili. Opera per accrescere la qualità della vita individuale e svolge una funzione di utilità sociale interagendo con tutte le figure professionali che ruotano intorno alla famiglia.

**Il Counselor** è un professionista della relazione d'aiuto. Attraverso l'ascolto, le abilità comunicative e le competenze relazionali, aiuta a sviluppare le risorse personali e a migliorare le relazioni nei vari contesti di vita. Il Counselor attraverso uno spazio di riflessione e di esperienza, favorisce capacità di scelta e di cambiamento, lasciando emergere i punti di forza e le capacità di autodeterminazione dei singoli e dei gruppi.

**Il Counselor Olistico** è uno specialista della relazione d'aiuto che opera con un approccio globale adottando il paradigma in cui tutto è interconnesso. Integra competenze comunicativo-relazionali con metodologie naturali, energetiche, corporee, artistiche, meditative. Attraverso un percorso esperienziale e creativo favorisce il processo di cambiamento, consapevolezza e crescita della persona.

**L'Operatore Olistico** è un facilitatore dell'equilibrio energetico, dell'evoluzione e della crescita personale che lavora con competenze pluridisciplinari e approcci integrati attraverso l'uso di tecniche corporee, naturali, energetiche, artistiche e meditative. L'Operatore Olistico agevola il naturale processo di trasformazione, empowerment, consapevolezza globale della persona e promuove uno stile di vita ecologico e sostenibile.

**Il Naturopata** è un professionista che si occupa del trattamento e dell'educazione volti a favorire l'adozione di uno stile di vita in linea con le naturali risorse dell'individuo. La prestazione professionale avviene a mezzo colloquio e/o trattamento manuale o vibrazionale, in collaborazione, qualora necessario, con le figure mediche o sociosanitarie. Si avvale di tecniche specifiche per coadiuvare i processi fisiologici naturali, stimolare la forza vitale, assecondare la spontanea capacità dell'organismo di autoregolarsi per raggiungere l'omeostasi. Considerati gli aspetti costituzionali e familiari dell'individuo, le influenze ambientali e sociali, il naturopata si adopera per favorire le capacità della persona di ripristinare il suo equilibrio sistemico.

**L'Artiterapeuta** è una figura professionale che utilizza competenze artistiche e relazionali con l'obiettivo di far emergere le risorse creative della persona, attraverso diverse forme artistiche; quali musica, danza, teatro, dramma, e attività plastico pittoriche. L'Artiterapeuta è una figura che opera privatamente, ma anche nelle strutture pubbliche in collaborazione con altri professionisti che hanno come primo obiettivo la crescita personale dell'utente. L'Artiterapeuta, utilizzando pratiche educative ed artistiche, accompagna la persona a rafforzare autostima e autonomia considerandola nella sua interezza, nell'aspetto fisico, animico e spirituale e nel suo rapporto con l'ambiente sociale e naturale, a seconda dei diversi approcci metodologici.

Gli obiettivi della *Carta dei servizi* sono:

- migliorare la qualità del rapporto tra il cliente-utente e il professionista/ente di formazione socio SIAF Italia;
- garantire la tutela del cliente-utente;
- affermare il diritto del cliente-utente a sottoscrivere il consenso informato e il contratto trasparente;
- informare il cliente-utente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso così come statuito da codice di consumo di cui sopra.
- facilitare l'accesso alle informazioni;
- rendere consapevole il cliente-utente dei propri diritti.

La *Carta dei servizi* contiene, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso dai professionisti SIAF Italia procedure di conciliazione attivabili dal cliente-utente in caso di reclami o contenziosi.

Per sapere se il professionista al quale ci si rivolge ha sottoscritto la *Carta dei Servizi*, è sufficiente contattare una delle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la convenzioni con e che sono pubblicate sul sito nazionale SIAF Italia [www.siafitalia.it](http://www.siafitalia.it) – Servizio clienti.

La *Carta dei Servizi* è entrata in vigore il 14 Aprile 2015

## **I DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE**

### **TRASPARENZA E TUTELA:**

Il cliente-utente ha il diritto di verificare:

- la documentazione del professionista o l'ente formativo relativa alla sua formazione professionale.
- se il professionista al quale si è rivolto è effettivamente inserito nei registri alla professione con il rispettivo codice e livello.
- se l'ente di formazione è inserito nei registri SIAF Italia
- se i contenuti informativi divulgati dal professionista o ente formativo sono veritieri.

A tale scopo è sufficiente consultare il sito internet pubblico di SIAF Italia indicando nome e cognome del professionista o il numero di iscrizione che il professionista stesso è tenuto a fornire.

### **FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E PRIVACY:**

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista, il cliente -utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive (in forma cartacea e/o verbale) da parte del professionista e dall'ente di formazione riguardo:

- la disponibilità e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta e l'inizio del progetto della prestazione professionale o formativa;
- il settore di intervento, il modello e la metodologia utilizzata dal professionista o dall'ente di formazione;
- il segreto professionale e le sue limitazioni;
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili alla base della normativa vigente

Il cliente-utente ha inoltre il diritto di:

- autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video audio, etc. che lo coinvolgano;
- essere garantito per ciò che riguarda la privacy e riservatezza;

- avere copia del codice deontologico di SIAF Italia e del tariffario;
- conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo per la prestazione richiesta.

## TRASPARENZA DEL CONTRATTO

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista SIAF Italia devono essere definiti i termini contrattuali. Il contratto *scritto* deve contenere:

- dati del professionista o ente formativo;
- tempi indicativi della prestazione professionale o della formazione;
- frequenza e durata degli incontri;
- costi e modalità di pagamento;
- orari;
- periodi di interruzione;
- eventuale detraibilità fiscale;
- tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti;
- eventuale pagamento degli appuntamenti disdetti e interruzione frequenza dei corsi di formazione;
- luogo di svolgimento della prestazione.

Inoltre, il cliente-utente ha il diritto di:

- avere copia del contratto scritto;
- ricevere fattura, ricevuta fiscale o altra documentazione relativa ai compensi corrisposti;
- corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario.

La tariffa non può essere aumentata per tutta la durata del contratto. Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto tra le parti.

## PERCEPITO DISAGIO DEL CLIENTE-UTENTE, RECLAMI E CONTENZIOSI

Il cliente-utente ha la possibilità di:

- sciogliere il contratto senza preavviso con l'onere di comunicarlo al professionista o all'ente formativo e corrispondente onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- essere preavvisato verbalmente, di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il consumatore-utente può chiedere di essere inviato ad un altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

Il cliente-utente in caso di percepito disagio per i servizi erogati ha la possibilità di attivare la presente modalità negoziata e proceduralizzata.

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto, non risolti direttamente tra professionista e consumatore, potranno essere oggetto di una **procedura di reclamo di primo livello** compilando il seguente **Modulo A** (<http://www.siafitalia.it/wp-content/uploads/2012/10/Reclamo-di-Primo-Livello.pdf>) nel rispetto del *Regolamento di Conciliazione Paritetica* (<http://www.siafitalia.it/wp-content/uploads/2012/10/Accordo-di-conciliazione1.pdf>)

Letto e Sottoscritto

\_\_\_\_\_ li \_\_\_\_\_

Firma del Rappresentante Legale  
(Timbro dell'Ente di Formazione)

\_\_\_\_\_