

CLUB TENNIS BARCINO

Reglament de funcionament del Síndic dels Socis

REGLAMENT DEL SÍNDIC DELS SOCIS

1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present Reglament del Síndic dels Socis regula l'activitat del Departament d'Atenció als Socis pel que respecta a la gestió de queixes i reclamacions procedents dels socis del Club Tennis Barcino.

2. NOMENAMENT DEL TITULAR: EL SÍNDIC DELS SOCIS

2.1. Designació, durada i cessament

El Síndic dels Socis serà nomenat entre persones de reconegut prestigi en l'àmbit legal. Haurà de ser soci del Club amb l'antiguitat prevista als Estatuts. El nomenament el farà la Junta Directiva del Club i pel període que aquesta indiqui, que en cap cas serà d'una durada superior a la resta del mandat que li quedi a la Junta.

El Síndic dels Socis cessarà en les seves funcions un cop passat el termini abans indicat o quan s'incorri en causa justificada de cessament i la Junta Directiva així ho decideixi. El càrrec de Síndic dels Socis serà gratuït.

2.2. Principis que regiran les seves actuacions

- El Síndic dels Socis actuarà amb independència de qualsevol altre òrgan administratiu del Club Tennis Barcino i amb autonomia pel que fa als criteris i directius que ha d'aplicar en l'exercici de les seves funcions, i posarà en coneixement immediat de la Junta Directiva qualsevol actuació que menyscabi la seva independència o limiti les seves facultats d'actuació.
- El Síndic dels Socis desenvoluparà les seves funcions evitant qualsevol conflicte d'interessos i, en cas no ser evitable, comunicant-ne la seva existència a la Junta Directiva.
- El Síndic dels Socis haurà de mantenir el secret professional de totes les dades i informacions que rebi durant l'exercici de les seves funcions i no podrà utilitzar-les en benefici propi ni facilitar-les a tercers ni a altres òrgans administratius del Club sense perjudici de les obligacions de transparència i informació que estableixi la legislació vigent.

3. ACTUACIÓ: ATENDRE QUEIXES I RECLAMACIONS

3.1. Competències i funcions

El Síndic dels Socis atindrà les queixes i reclamacions que li siguin presentades pels socis del Club que estiguin relacionades amb els seus drets legalment reconeguts i els

seus interessos, ajustant-se sempre als principis convinguts en aquest reglament i d'acord tant amb la legalitat vigent com amb les bones pràctiques.

3.2. Extensió

El Síndic dels Socis no podrà conèixer les queixes o reclamacions quan sàpiga que l'afer en qüestió es trobi o s'hagi sotmès a qualsevol instància arbitral, administrativa o judicial.

Les actuacions i la decisió que motivin les queixes o reclamacions que presentin els socis no podran ser objecte de recurs.

3.3. Dret a formular queixes i reclamacions

Podran presentar queixes i reclamacions totes les persones físiques amb capacitat d'obrar conforme a dret, que estiguin degudament identificades en la seva condició de Socis del Club i sempre que es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja siguin derivades de l'actuació del Club, de les seves bones pràctiques i usos o de la normativa vigent.

4. PROCEDIMENT PER A LA PRESENTACIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS

4.1. Forma i lloc de presentació

Qualsevol queixa o reclamació s'haurà de presentar a la Secretaria del Club, la qual la traslladarà durant els cinc dies següents al Síndic del Soci amb independència del seu contingut.

La presentació de queixes o reclamacions es podrà efectuar tant en paper com per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics.

En tots els casos, les queixes o reclamacions s'indicaran formulant:

- a) Les dades identificatives del reclamant (nom i cognoms, número de soci i domicili a efectes de notificacions. Si es presenta per mitjà de representant, s'acreditarà la representació per qualsevol mitjà admès en dret).
- b) Identificació de la secció reclamada.
- c) Motiu de la queixa o reclamació que es presenti en relació amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
- d) Lloc, data i signatura

Conjuntament amb la queixa o reclamació presentada s'haurà d'aportar tota la documentació que sigui imprescindible per a resoldre les qüestions plantejades amb motiu de la queixa o reclamació, sense perjudici de que el Síndic dels Socis recapti del Club la documentació que estigui en el seu poder en relació a aquelles.

Es deixarà constància formal de la recepció de la queixa o reclamació presentada, sigui quina sigui la forma i el lloc de presentació.

4.2. No admissió de la queixa o reclamació

No s'admetrà una queixa o reclamació quan:

- a) S'ometin dades essencials per a la tramitació de la queixa o reclamació.
- b) Hagi transcorregut un termini superior a 3 mesos des de que el Soci va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.
- c) Respecte als mateixos fets s'estigui substanciant causa davant la jurisdicció ordinària, davant una instància administrativa o mitjançant arbitratge, o l'afer ja hagi estat resolt per aquestes. Si es presenta recurs o s'exercita acció davant els òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a l'arxiu immediat de la queixa prèvia comunicació de l'interessat.
- d) Els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions relatives a la queixa o reclamació no es refereixin a casos concrets o no s'ajustin als requisits establerts en aquest reglament.

Quan les queixes o reclamacions no siguin admissibles per alguna d'aquestes causes, li serà comunicat a l'interessat perquè en el termini de 10 dies faci les al·legacions necessàries. Si un cop ha contestat l'interessat es mantenen les causes de no admissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

4.3. Admissió a tràmit i tramitació interna

Un cop cerciorat que la queixa o reclamació compleix els requisits que estableix aquest reglament, s'admetrà a tràmit. En el termini de 10 dies hàbils s'informarà a l'interessat que la seva queixa o reclamació ha estat admesa sense perjudici de les accions que l'assisteixen per a fer valer els seus drets, així com dels seus drets i dels terminis i procediments del seu exercici. En el mateix termini es farà arribar al Club una còpia de la queixa o reclamació aportada, així com dels documents aportats, perquè en el termini de 30 dies hàbils presenti les al·legacions i la documentació que cregui pertinent, sense perjudici de que el Síndic del Soci pugui recaptar directament la informació precisa per a un adequat coneixement de la queixa o reclamació presentada.

Tant el reclamant com el Club podran accedir a les actuacions incorporades a l'expedient però, excepte si el Club ho preveu així, el reclamant només podrà accedir a la informació que es refereixi estrictament als fets descrits en la queixa o reclamació.

4.4. Terminació dels expedients de queixes o reclamacions

L'expedient haurà de concloure amb una resolució elaborada pel Síndic del Soci en un termini de 2 mesos des de la data de presentació de la queixa o reclamació (addicionant els dies en què l'expedient hagi quedat en suspens per la subsumpció d'errors). De no ser això possible, i sense implicar l'acceptació del motiu de les queixes o reclamacions,

es comunicaran les causes de l'incompliment del termini en l'informe final.

La resolució serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la queixa o reclamació, en les que es faci constar si el Club s'ha ajustat o no a les bones pràctiques i usos.

La resolució serà notificada als interessats i al Club en el termini de 10 dies hàbils a comptar des de la seva data, no tindrà caràcter vinculant ni serà d'obligat compliment.

Els interessats podran desistir de la queixa o reclamació, la qual cosa donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat sense perjudici de que el Síndic dels Socis acordi la seva consecució per entendre l'existència d'un interès general de les qüestions plantejades.

5. MEMÒRIA ANUAL

El Síndic dels Socis donarà compte de la seva gestió realitzada en una memòria anual que serà publicada i remesa a la Junta General del Club per al seu coneixement i que inclourà: resum estadístic de les queixes i reclamacions realitzades classificades segons les seves característiques, resum de les queixes i reclamacions desistides, no admeses i concloses favorable i desfavorablement per al reclamant, queixes i reclamacions tramitades d'interès general i propostes de mesures de millora de la normativa i procediments.

El Reglament de Funcionament del Síndic dels Socis del Club Tennis Barcino va ser aprovat a l'Assemblea General Ordinària del 19 de desembre de 2013.