

## **PREÁMBULO**

La presente propuesta se plantea con el fin de defender los intereses de los federados de la Federación Madrileña de Montañismo, tanto ante la propia Federación, como ante los clubes o terceros, con la implantación de un Servicio de Atención al Federado y el establecimiento de la figura del Defensor del Federado.

En Federación Madrileña de Montañismo, en adelante FMM, entendemos que la manera más eficaz de resolver las quejas y reclamaciones de nuestros federados, es actuar con la mayor proximidad a los mismos, mediante el estudio y tramitación de los expedientes por su Servicio de Defensa del Federado, que se configura como un órgano autónomo e independiente, que posee experiencia y se adapte a las necesidades de los mismos, que nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los federados con la FMM tratando de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más eficiente y satisfactoria posible, tanto ante la propia FMM, como con los clubes, entre federados y terceros, con especial relevancia en lo referente a la tramitación de expedientes como consecuencia de un siniestro deportivo.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1 - Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento para la defensa y asesoramiento del federado regula la actividad del Servicio de Defensa del Federado de la FMM, y ha sido aprobado por su Junta Directiva y Asamblea General.

**Artículo 2** – La FMM establece la creación de la figura del Servicio de Defensa del Federado, domiciliado en la calle Salas de los Infantes, nº 1, de 28034 Madrid, con el siguiente correo electrónico [defensordelfederado@fmm.es](mailto:defensordelfederado@fmm.es)

### **Artículo 3 - Modificaciones del Reglamento**

Las modificaciones del presente Reglamento deben ser sometidas a la aprobación de la Junta Directiva y la Comisión Delegada.

## **SERVICIO DE DEFENSA DEL FEDERADO**

### **Artículo 4 - Nombramiento de Titular**

### 1. Designación y cese.

La designación y cese del titular del S.D.F. se adoptará por acuerdo de la Junta Directiva de la FMM y será comunicada a la Asamblea General.

### 2. Duración.

El mandato será por tiempo indefinido.

### 3. Inelegibilidad e Incompatibilidad.

El titular del S.D.F. deberá responder a los requisitos de idoneidad, compatibilidad, debiendo tener la licencia federativa al día, no pudiendo el titular del S.D.F., ser persona que realice simultáneamente funciones en la Junta Directiva, Comisión Delegada o Asamblea General.

El titular del Servicio cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad e incompatibilidad anteriormente señaladas.

## **Artículo 5 - Presentación de la queja, reclamación o solicitud de asesoramiento.**

La presentación del escrito de queja, reclamación o solicitud de asesoramiento podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en la oficina de la FMM, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La FMM tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas, reclamaciones o solicitud de asesoramiento. No obstante, la FMM admitirá las quejas, reclamaciones o solicitud de asesoramiento que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del solicitante: nombre y apellidos, dirección y N.I.F. En caso de servirse de representante, deberá acreditar la representación que ostente.
- Causas que motivan la queja o reclamación o asesoramiento, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Solicitud concreta que formula al Servicio de Defensa del Federado.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

En todo caso, el Servicio de Defensa del Federado de la FMM acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

## **Artículo 6 - Personas legitimadas para reclamar**

Pueden presentar quejas o reclamaciones o solicitar asesoramiento exclusivamente los federados con licencia en curso, tanto en el momento del hecho causante como en el momento de formular la queja, reclamación o solicitud de asesoramiento o sus causahabientes.

#### **Artículo 7 - Cuestiones sometidas a conocimiento del S.D.F.**

El S.D.F. conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten los federados de la FMM, cuando estén legitimadas para ello de conformidad con lo expuesto en el artículo 6, y cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con su actividad federada en relación con la propia FMM, los Clubes federados, con otros federados y la gestión o tramitación de siniestros amparados por la póliza de accidentes y responsabilidad civil por la compañía aseguradora contratada por la FMM anualmente.

Con respecto a las reclamaciones que se formulen contra decisiones o actuaciones de la FMM, o actividades o competiciones por ella organizada, la decisión del S.D.F. será vinculante para la propia federación.

Con respecto a las reclamaciones que se formulen contra decisiones o actuaciones, actividades o competiciones de los clubes federados la resolución del S.D.F. no será vinculante para estos.

Con respecto a las reclamaciones que se formulen contra decisiones o actuaciones, tramitaciones de siniestros realizados por la entidad aseguradora la resolución del S.D.F., sólo tendrá carácter de información al federado al objeto de que pueda tomar las decisiones oportunas en defensa de sus intereses.

Dichas quejas o reclamaciones o solicitud de asesoramiento podrán presentarse durante los doce meses siguientes desde que el federado tuvo conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

A este respecto, se entiende por:

- **QUEJAS:** Las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los federados por la FMM y presentadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- **RECLAMACIONES:** Las presentadas por los federados que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la FMM que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de las normativas aplicables en cada caso.
- **SOLICITUD DE ASESORAMIENTO:** Las formuladas con referencia a la tramitación, denegación de siniestro cubierto por la póliza. Una vez asesorado por el S.D.F., sobre las posibles actuaciones que puede realizar el federado habrá cumplido con su función. En ningún caso el S.D.F., formulará reclamaciones judiciales o extrajudiciales a la entidad aseguradora.

No serán admitidas las quejas y reclamaciones cuando concorra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a doce meses desde que el federado tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, cuando haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre en trámite o pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a situaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

No se dará trámite a la solicitud de asesoramiento a cuestiones no amparadas por la póliza de accidentes y responsabilidad civil.

No se dará trámite a reclamaciones de carácter deportivo que correspondan a reglamentos deportivos oficiales.

#### **Artículo 8 - Admisión a trámite**

Recibida la queja, reclamación o solicitud de asesoramiento en el S.D.F., éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 5, necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados en dicho artículo, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error, advirtiéndole en el mismo que el término de dos meses con el que cuenta la entidad para resolver queda interrumpido hasta que transcurra el de subsanación y que, de no recibir contestación, se procederá al archivo de la queja o reclamación.

Cuando se produzcan errores o defectos no subsanables, se planteen quejas o reclamaciones excluidas del conocimiento del S.D.F. o que reiteren otras anteriores resueltas, se comunicará motivadamente al reclamante la no admisión a trámite, concediéndole un plazo de diez días naturales para que formule alegaciones, tras las cuales se le notificará por escrito la decisión final adoptada.

### **Artículo 9 - Tramitación interna**

El S.D.F. podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos servicios de la FMM, o club, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde el momento de la petición.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la FMM y clubes afectados 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.

### **Artículo 10 - Finalización y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el S.D.F., a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 8 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa aplicable en general y la legislación deportiva en particular.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante.

En ausencia de tal indicación, la notificación se producirá a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, siempre que garantice la debida seguridad y confidencialidad de la comunicación. En otro caso, se remitirá por correo certificado con acuse de recibo.

### **Artículo 11 - Informe Anual**

El titular del S.D.F. presentará a la Junta Directiva y la Asamblea General un informe explicativo con el contenido de las actuaciones realizadas, así como las quejas, reclamaciones y asesoramientos atendidos.

En la Memoria Anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.