



**Istituto Superiore di Scienze Religiose “Ecclesia Mater”**

TITOLO

ASPETTI NORMATIVI,GIURIDICI E PRIVACY RIGUARDANTI LA CONSULENZA  
FAMILIARE ON LINE

In particolare

Differenze tra le regole contrattuali della Consulenza Familiare in presenza e quelle della  
Consulenza online

**Elaborato per il Corso di Alta Formazione:**

**“Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiari Online”**

Candidati: Berto Michela

Billi Marco

Bortot Romina

De Felice Maria Gilda

Terzoni Maurizio

Trovato Elvira

Docente: Prof. Maurizio Qualiano

In collaborazione con:



## SOMMARIO

- 1) Introduzione: nell'approfondimento della tematica, l'esperienza del fare gruppo
- 2) La normativa nella consulenza on line e non solo...
- 3) Regolamento A.I.C.C.eF. per la consulenza familiare a distanza: aspetti giuridici e normativi
- 4) Contratto di consulenza familiare in presenza e a distanza: differenze e focus sull'art 6 del contratto di consulenza on line
- 5) La privacy nella consulenza familiare
- 6) Tabella esplicativa delle differenze tra consulenza familiare in presenza e consulenza familiare a distanza
- 7) Esperienza di un Consultorio al tempo del Covid da marzo a dicembre 2020
- 8) FAQ

Bibliografia

Allegati:

Contratti e consenso informato Consulenza in presenza

Contratti e consenso informato Consulenza a distanza

Regolamento per la Consulenza Familiare a Distanza

## **1. INTRODUZIONE: nell'approfondimento della tematica, l'esperienza del fare gruppo**

“Aspetti normativi, giuridici e privacy della consulenza familiare on line”: il titolo non poteva essere più chiaro per inquadrare l'argomento oggetto del nostro lavoro. E quasi come fosse un richiamo, i componenti di questo gruppo si sono ritrovati membri del team. La nostra forma-mentis acquisita con la formazione tecnica o giuridico-economica e con le nostre professioni ha, con questo progetto, trovato un “luogo sicuro” che ci ha permesso di approfondire e chiarire gli aspetti giuridici della professione di consulente familiare. Il nostro intento condiviso ad inizio lavori è stato quello di fornire un lavoro che potesse riassumere il quadro giuridico di riferimento entro il quale la professione del Consulente Familiare può muoversi sia in presenza che nell'on line. Abbiamo pensato di porre particolarmente in risalto le differenze tra le regole contrattuali della Consulenza Familiare in Presenza e quelle della Consulenza a Distanza.

Il nostro obiettivo quindi era fornire uno strumento facilmente consultabile, quasi una guida per i colleghi che vogliono informarsi dell'aspetto giuridico della professione.

Molti sono i risvolti e le ripercussioni civili e penali che la violazione delle norme può comportare e per questo ci siamo resi subito conto dell'utilità e dell'importanza del nostro project.

La consapevolezza della distanza spaziale tra di noi ci aveva fatto temere che questo avrebbe potuto essere un limite ma, superato il primo momento di paura, abbiamo capito che la tecnologia era una grande risorsa da sfruttare. Certo è che ci siamo subito sintonizzati nonostante le distanze: nella programmazione prima e nella divisione dei compiti subito dopo ci siamo incastrati come puzzle; ognuno con la sua unicità e originalità ha potuto contribuire.

Il nostro lavoro è stato un viaggio attraverso regole, leggi e contratti. La materia, in apparenza distante dal mondo emotivo, ha creato un gruppo, una squadra online. Talvolta lo spazio emozionale entrava dirompente e ci faceva mettere in secondo piano il focus normativo del lavoro ma la professionalità e competenza del nostro tutor ci ha permesso di rientrare nell'alveo della tematica da approfondire. Un altro aspetto che ci ha un po' messo in difficoltà

è stata la paura di invadere gli spazi degli altri componenti del gruppo. Temevamo di tagliare, integrare, commentare o sostituire il lavoro dell'altro pensando di invadere la sua sensibilità. Tant'è che il nostro progetto, ad un certo punto, era un agglomerato di lavori ognuno con il taglio personale di ciascuno ma senza coesione e uniformità come se fosse uno sformato tenuto insieme dalla teglia ma con gli ingredienti non amalgamati e talvolta ripetuti.

Difficile è stato quindi superare la situazione di impasse che comunque avrebbe minato la buona riuscita del lavoro se non si fosse sbloccata la situazione. Con l'aiuto del nostro tutor, Professor Qualiano, abbiamo cercato di superare questa difficoltà: "Siete un gruppo!" ci ha detto una sera. "Non è un lavoro di tante persone, è un lavoro del gruppo". Presentiamo quindi il nostro lavoro sperando di essere riusciti nell'intento che ci siamo prefissati e augurandoci che possa essere una guida utile a voi che la leggete ma soprattutto ve lo presentiamo come un lavoro del nostro gruppo: un team che ha saputo cogliere le pietre preziose di ognuno dei suoi componenti e nell'accettazione reciproca, nell'ascolto empatico, negli sguardi attenti, speranzosi, trepidanti, talvolta sconsolati ma sempre accoglienti dietro gli schermi e nelle voci delle lunghe telefonate ha saputo fare squadra e portare a termine quello che per noi è stato un grande progetto insieme.

Concludiamo questo progetto con un desiderio: che la consulenza a distanza nata come una risposta all'emergenza, possa diventare una diversa modalità che vada ad arricchire ed integrare la tradizionale consulenza in presenza.

## 2. LA NORMATIVA NELLA CONSULENZA ON LINE e NON SOLO...

Iniziamo a ricordare brevemente la storia del consulente di coppia e familiare: nel 1977, i primi consulenti familiari hanno sentito il desiderio di condividere il vissuto, la ricerca, la formazione e la centralità della persona unendosi per fondare l'Associazione Italiana dei Consulenti coniugali e familiare (A.I.C.C.eF). A dispetto dell'intuizione precoce dei fondatori, ci sono voluti anni di lavoro nei consultori sparsi in tutta Italia, di formazione, di Consulenti di Coppia e Familiari come liberi professionisti, di ricerca, di esperienze e di coinvolgimento di numerosi nuovi professionisti per raggiungere dei riconoscimenti.

Con l'impegno dei membri dei Consigli Direttivi dell'A.I.C.CeF. che negli anni si sono succeduti, nel 2013, attraverso **Legge n.4 del 14 gennaio 2013**, che definisce le norme che regolano le "professioni non organizzate in ordini o collegi" e nel 2018, attraverso il riconoscimento del marchio dal Ministero dello Sviluppo Economico, la figura del Consulente di Coppia e Familiare è una professione normata e definita..

Nel 2020, durante la pandemia Covid-19, l'A.I.C.C.eF. ha dovuto prendere in considerazione la consulenza a distanza per affiancare le persone che richiedevano aiuto malgrado le restrizioni che impedivano i colloqui in presenza accelerando la necessità di considerare la consulenza on line. Il nostro Consiglio Direttivo, in tempi brevi e in piena fase emergenziale, ha apportato delle significative modifiche al Regolamento e al Contratto di Consulenza per tenere conto delle diversità tra la consulenza online e in presenza. Indispensabili continueranno ad essere le riflessioni sull'applicazione di tale tipo di consulenza anche dopo la fine dell'emergenza: la consulenza familiare online sarà sempre più importante.

Nello svolgimento della professione il Consulente della coppia e della famiglia deve considerare diversi aspetti scaturenti dalla relazione tra il consulente e il consultante, ma deve tener conto anche delle diverse normative previste nel nostro ordinamento giuridico.

In particolare ci si riferisce a:

a) le **norme giuridiche che regolano il contratto che viene stipulato**. E' necessario conoscere la e/o le leggi che hanno attinenza con la professione;

b) **le norme sulla Privacy**. In origine la legge 31 dicembre 1996 n.675 ( che entrò in vigore nel maggio 1997); il decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 che ha riordinato interamente

la materia (abrogando la legge n.675); quindi il 4 maggio 2016 il **Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679** che è entrato in vigore il 25 maggio 2018;

c) la conoscenza della **Legge n.4 del 14 gennaio 2013**, che definisce le norme che regolano le “professioni non organizzate in ordini o collegi”, volte alla prestazione di servizi o di opere a favore di terzi, esercitate abitualmente e prevalentemente con lavoro intellettuale. Con questa legge si introduce il principio del libero esercizio della professione fondato sull'autonomia, sulle competenze e sull'indipendenza di giudizio intellettuale e tecnica del professionista. Si riconosce al professionista e quindi anche al Consulente Familiare, di scegliere la forma in cui esercitare la propria professione, individualmente o in forma associata, presso Enti o Consulenti. Il Consulente familiare, in virtù di tale legge, deve evidenziare in ogni documento e rapporto scritto con il cliente, il riferimento alla legge n.4/14 gennaio 2013.

d) **il segreto professionale**, regolamentato dall'art 622 del codice penale che punisce chiunque avendo avuto notizia di un segreto in virtù del proprio stato, ufficio, della propria professione o arte, lo rivela senza giusta causa e lo utilizza per il proprio o altrui profitto, se dal fatto può derivare nocimento. Tutto questo nell'esigenza di salvaguardia dei rapporti intimi professionali, per la tutela della libertà e della sicurezza dei rapporti professionali. Occorre prestare attenzione alle richieste, dirette o indirette, provenienti da familiari, conoscenti, estranei o enti. In quest'ultimo caso, se trattasi di autorità giudiziaria, si applica l'art. 200 del codice di procedura penale per derogare dal segreto professionale.

e) **la normativa** di interesse del diritto di famiglia, della separazione e divorzio e del diritto successorio. Naturalmente, per gli argomenti relativi al diritto di famiglia, separazione e divorzio e diritto successorio è opportuno e necessario rivolgersi ai professionisti di riferimento.

### **3. Regolamento A.I.C.C.eF. per la consulenza familiare a distanza: aspetti giuridici e normativi**

Il Consulente Familiare che esercita la sua professione a distanza, dovrà seguire il regolamento approvato dal Consiglio Direttivo il 20 aprile 2020 e successivamente integrato con l'appendice approvata nella riunione del 04 dicembre 2020.

Tale Regolamento definisce innanzitutto la Consulenza Familiare a Distanza quale percorso svolto dal Consulente, attraverso il collegamento da remoto con il Cliente, quando non è possibile avere un contatto fisico e ambientale. Secondo il nuovo Regolamento predisposto, la Consulenza on line potrà essere esercitata dal Consulente Familiare Socio Effettivo e il Socio Onorario Consulente Familiare, che abbiano già un'esperienza pregressa della consulenza a distanza, oppure che abbiano seguito una formazione specifica organizzata, preferibilmente, dall'A.I.C.C.eF. I destinatari sono, come nella Consulenza in presenza, i singoli, le coppie e il nucleo familiare; possono esserlo anche i minori ed i clienti soggetti a tutela. Per questi ultimi citati è importante riservare particolare cautela nella verifica dell'autenticità del Consenso da parte di chi esercita la potestà genitoriale o la tutela.

Per ciò che concerne la Consulenza familiare a Distanza per Minori, si distingue quella per minori con meno di 14 anni, da quella con minori di età superiore. Nel primo caso essa può avvenire solo ed esclusivamente con la presenza di entrambi i genitori, intendendo come Cliente, l'intero gruppo familiare: questo significa che il minore di 14 anni partecipa alla consulenza familiare, con il consenso informato e l'assenso dei genitori, essendo la Famiglia il cliente della consulenza online. Se i genitori portano come oggetto del contratto di consulenza un problema del minore, ad esempio delle difficoltà relazionali con i compagni di scuola del ragazzo/a, la problematica va affrontata, insieme al Consulente, come impasse che riguarda la Famiglia, e non solo il singolo.

Per il minore di età superiore ai 14 anni invece, è necessario il consenso di entrambi i genitori e si considera una consulenza familiare individuale come per la consulenza familiare in presenza. La Consulenza Familiare Online richiede una particolare competenza e organizzazione per garantire la tutela del Consulente e del Consultante nell'uso delle piattaforme online che devono essere idonee a stabilire un contatto audiovisivo. Il solo canale

audio non è accettabile. Il nuovo Regolamento stabilisce anche la modalità di richiesta della consulenza familiare a distanza che può avvenire via mail o via telefono ma anche di persona.

In caso di richiesta telefonica al cliente va richiesto un indirizzo di posta elettronica dedicato ove inviare istruzioni e documentazione contrattuale. È altresì necessario, sia in caso di contatto telefonico che via mail, che il Consulente informi il cliente rispetto alla propria identità, professione di Consulente Familiare, copertura assicurativa e che specifichi che il percorso sarà di natura socio-educativa con le modalità e durata che verranno concordate. Il Contratto e consenso informato al trattamento dei dati personali inviati all'indirizzo mail comunicato dal cliente dovrà essere firmato dallo stesso e restituito scannerizzato al Consulente.

Il Regolamento specifica all'articolo 18 il comportamento che il Consulente deve tenere qualora il cliente non abbia la possibilità di scannerizzarlo per restituirlo firmato. Il Consulente può richiedere una foto digitale dello stesso o il consenso orale raccolto attraverso un messaggio vocale registrato ed archiviabile. Particolare attenzione viene anche riservata alla necessità di cura del setting da parte del Consulente che deve rassicurare il Cliente circa la trasmissione nitida e stabile oltre alla riservatezza. Il Consulente deve chiedere a sua volta al cliente di garantire che altre persone, oltre a quelle concordate, non assistano al colloquio e che non avvengano registrazioni video o audio. Questo impegno viene anche formalmente richiamato nel Contratto di Consulenza Familiare a distanza. Per quanto riguarda il segreto professionale, gli aspetti assicurativi e gli aspetti fiscali alla Consulenza a distanza si applica la medesima normativa prevista per la Consulenza in presenza.

Nel Webinar del 18 Febbraio 2021, organizzato dall'A.I.C.C.eF. per tutti i soci iscritti all'Associazione, sono state evidenziate le integrazioni che si sono apportate al Regolamento per venire incontro alle esigenze dei Consulenti in formazione visto il perdurare delle restrizioni dovute alla pandemia. Modificando il Protocollo sulla Consulenza a distanza il Tutor può autorizzare il percorso di Tirocinio totalmente a distanza anche in assenza di precedenti incontri in presenza. Requisiti necessari a tale autorizzazione sono aver effettuato almeno tre incontri in affiancamento, anche a distanza, e che la consulenza online sia frequentemente supervisionata.



#### **4. CONTRATTO DI CONSULENZA IN PRESENZA E ON LINE:**

##### **FOCUS SULL' ART. 6 DEL CONTRATTO DI CONSULENZA ON LINE**

Il Contratto di Consulenza e Consenso informato strutturato dall'A.I.C.C.eF. ha lo scopo di informare il cliente che la persona che gli sta davanti, sia in presenza che a distanza, abbia i titoli che le consentono di esplicitare quella specifica attività professionale e di chiarificare quali sono i diritti di legge che gli vengono garantiti. Questa informazione deve essere chiara, trasparente, esaustiva e rispettosa della normativa. Da questo, quindi, la necessità di predisporre un nuovo contratto ad hoc per la Consulenza Familiare a Distanza.

Il contratto di Consulenza è un negozio giuridico tra consulente e consultante e come tale regolamentato dal nostro Codice Civile nella parte riservata ai contratti (art. 1321 e ss).

Il contratto è, secondo le disposizioni del Codice civile, l'accordo tra due o più parti per costituire, modificare o estinguere un rapporto giuridico patrimoniale.

Da questa definizione desumiamo innanzitutto che, alla base del contratto di Consulenza, ci deve essere un accordo tra le parti, accordo che deve essere, secondo lo spirito della legge, assolutamente libero e incondizionato. Chi aderisce ad un contratto lo fa perché lo vuole, per sua libera scelta, senza alcuna costrizione. L'accordo è uno degli elementi essenziali del contratto che si perfeziona con la firma del contratto. Esso sancisce l'accordo tra professionista e cliente per instaurare una prestazione professionale, non importa se onerosa o gratuita.

Il cliente, trascrive le sue generalità e incarica il Consulente Familiare di svolgere una prestazione per lui: si affida al professionista che indicherà anch'esso le sue generalità.

Nel contratto le parti devono essere chiare ed identificabili. Se tali dati non sono veritieri ( a volte capita che il cliente sia riservato o timoroso nel lasciare i suoi dati), il contratto rimane comunque valido e mantiene la sua essenza. Da parte sua il Consulente deve informare di essere iscritto ad una Associazione professionale. Questo per garantire il cliente che il professionista segue i principi e le regole di un Codice Deontologico specifico ed è tutelato e controllato da un'organizzazione, l'A.I.C.C.eF, che ha come scopo sociale questa funzione.

Altri elementi essenziali del contratto sono per legge: la causa, l'oggetto e la forma.

La causa del contratto è lo scopo che si propongono i contraenti, cioè la funzione economico-sociale del contratto, la sua ragione giustificatrice; l'oggetto è la prestazione o l'insieme di prestazioni che con esso vengono poste in essere. Il contratto prosegue quindi con

l'illustrazione di cosa è la Consulenza Familiare, in cosa consiste e soprattutto chiarisce che la consulenza non è una terapia. E' un punto questo fondamentale nel rapporto di fiducia che si instaura tra Consulente e Cliente perché inquadra l'attività che si sta per intraprendere e sgombra il campo da equivoci e fraintendimenti. Il Consulente avrà cura di spiegare chiaramente questo aspetto come anche informerà il cliente della prevedibile durata del percorso che si potrà concludere in modo naturale o se lo richiede il cliente anche in modo anticipato. Il contratto specifica che l'attività è disciplinata dalla legge n. 4 del 2013 e questa indicazione è un obbligo di legge. L'omissione di questo riferimento normativo è sanzionato. Per quanto riguarda la forma è da specificare che il principio del nostro ordinamento prevede la libertà di forma; nel senso che le parti possono manifestare la loro volontà nel modo che preferiscono. Con la firma del contratto si è perfezionato formalmente il negozio giuridico e la legge stabilisce all'articolo 1372 del Codice civile, che il contratto ha forza di legge tra le parti. Questa affermazione evidenzia che la conclusione del contratto vincola le parti a rispettare gli impegni presi nella sottoscrizione dello stesso. Il contratto di Consulenza prevede la doppia firma : una per l'accettazione dell'inizio del contratto professionale, una per il consenso al trattamento dei dati personali di cui il cliente è stato esaurientemente informato. Il Consulente infatti come impegno deontologico si deve assicurare che il cliente abbia firmato il contratto essendo a conoscenza del significato e non solo per la fiducia nelle persone a cui si è rivolto.

Nel contratto di Consulenza quindi il Consulente si obbliga all'erogazione della sua attività professionale; mentre il cliente si impegna al pagamento dell'eventuale onorario se l'attività è svolta in regime di libera professione dal Consulente.

La legge ammette la firma elettronica (o digitale). Il documento informatico, di norma un file, dev'essere conservato nella memoria di un computer o di altro strumento elettronico di archiviazione debitamente riservato, e pervenire da un indirizzo mail personale del cliente . Nel caso di impossibilità per il cliente di scansionare il contratto firmato è possibile farsi inviare una foto del contratto e conservarla con adeguata protezione nel modo sopra esposto.

L'articolo 6 è quello che maggiormente differenzia i due contratti di consulenza in presenza e a distanza e recita: "Che il percorso consulenziale avverrà "a distanza", mediante strumenti tecnici informatici in modalità audiovisiva, per la quali i partecipanti si impegnano a garantire:

- che il setting della consulenza avvenga in luogo riservato;
- che nessuna persona estranea possa ascoltare le conversazioni;
- che gli incontri non siano registrati, tranne che vi sia l'espresso consenso.”

Si evince la necessità del consulente e del consultante di possedere degli strumenti (PC o tablet con software aggiornato, con microfono e telecamera di buona qualità) e delle conoscenze idonei a poter svolgere il colloquio consulenziale a distanza. La consulenza a distanza implica la capacità di utilizzare lo strumento tecnologico audiovisivo, ed anche le periferiche, come scanner, USB o videocamera, ecc. Il Consulente deve avere a mente e a cuore che i dati relativi all'utenza debbano essere conservati in modo tale che chiunque entri in possesso dello strumento tecnologico non possa acquisire dati sensibili.

La linea fissa internet è un altro elemento importante perché permette di usufruire al meglio dei mezzi tecnologici e di avere generalmente più stabilità delle reti mobili. La consulenza deve avvenire in luoghi riservati, chiusi, lontano da occhi e orecchie estranee. Le parti si impegnano a garantire che nessuno acceda al luogo sicuro della consulenza. Gli incontri non possono essere registrati se non in caso di espresso consenso delle parti. La registrazione può essere richiesta sia dal cliente che dal consulente. Di fronte ad un'eventuale richiesta da parte del cliente o del Consulente di registrare il colloquio le parti si interpellano reciprocamente rispetto alle motivazioni che hanno portato a formulare questa richiesta e decidono quindi insieme se acconsentire. In caso affermativo si procederà alla sottoscrizione dell'autorizzazione alla registrazione da parte di entrambi.

Il Consulente richiede la registrazione al cliente specificando con la massima chiarezza e trasparenza e spiegando che il materiale che sarà visionato ed ascoltato esclusivamente nell'ambito della didattica, dell'approfondimento e della ricerca connessi alla consulenza di coppia e della famiglia. Il professionista assicura il cliente in merito alla sicurezza e alla protezione di dati e immagini registrati. Solo in presenza dell'espresso consenso del cliente, il Consulente può registrare gli incontri. Di fronte alle richieste da parte del cliente di registrare i colloqui, Consulente e consultante si interrogheranno in merito ai motivi di questa richiesta con l'obiettivo di comprenderla da un lato e di proporre un'alternativa alla registrazione. Il materiale registrato dal cliente non ha certamente un ambiente così circoscritto che assicura la nostra protezione dei dati e del nostro modo di lavorare. Solo in presenza dell'espresso consenso del consulente il cliente può registrare gli incontri.

## **5. LA PRIVACY NELLA CONSULENZA FAMILIARE**

L'applicazione del Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR (GDPR UE N.679/2016 in vigore da 25.05.2018) ha come obiettivo il rafforzamento e l'omogeneità del trattamento dei dati personali dei cittadini e residenti nell'Unione Europea, offrendo maggior tutela alle persone fisiche e attribuendo maggior responsabilità ai detentori di dati personali. Questo ha comportato l'adozione del Nuovo contratto di consulenza e Consenso Informato per Consulenza in presenza; per la consulenza a distanza il Contratto è stato formulato dopo l'entrata in vigore quindi già contempla la normativa in essere. La presente normativa è generale quindi valida sia per la consulenza in presenza che per quella a distanza.

Riteniamo utile in questo approfondimento precisare il significato di Riservatezza e Privacy. Mentre la prima è il diritto all'inviolabilità della propria vita quotidiana che si esprime nelle attività e nelle relazioni che la persona intrattiene; la seconda è una estensione del concetto di riservatezza che definisce l'identità dell'individuo, con la sua storia, le sue abitudini e il suo status. Il trattamento e la conservazione dei dati ineriscono ad aspetti civili, penali ed amministrativi. Per citare l'aspetto civile: chiunque fa danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento del danni sia patrimoniali che non patrimoniali.

Per gli aspetti penali: se si omette di adottare misure minime di tutela si rischia l'arresto, mentre se vi è trattamento illecito per ottenere un profitto è prevista la reclusione.

Infine per gli aspetti amministrativi, si evidenzia che il trattamento dei dati personali senza aver dato l'informativa è un illecito amministrativo punito con ammenda in denaro.

E' importante definire chi sono i soggetti interessati, più da vicino, al trattamento dei dati personali. In sintesi: il Titolare, il Responsabile, il/gli Incaricato/i, l'Interessato e il Garante.

Il Titolare del trattamento (Data Controller) è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali. Il soggetto che tratta i dati a cui competono, in prima istanza, gli obblighi di legge: è quindi lui che dovrà operare e fare operare in modo che la legge sia applicata. Il Responsabile del trattamento è definito come la persona fisica o

giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o qualsiasi altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento. L'Interessato al trattamento è la persona fisica cui si riferiscono i dati personali oggetto del trattamento. Il Garante è un'autorità pubblica autonoma ed indipendente, ha il compito di verificare e controllare il trattamento dei dati da parte del Responsabile o Titolare, disponendo sanzioni amministrative, ove necessario. Inoltre come specificato nell'art. 143, prescrive al Titolare le misure opportune per rendere il trattamento conforme alle disposizioni vigenti.

#### Il Trattamento dei dati:

- deve essere effettuato in modo chiaro e trasparente, per finalità lecite e determinate
- i dati devono essere circoscritti e limitati alle finalità per le quali si raccolgono (“minimizzazione dei dati”: non devo raccogliere più dati di quanti servono per la finalità della consulenza).
- i dati devono essere conservati per un tempo limitato e la durata deve essere specificata e comunicata al cliente (novità più rilevante del Gdpr: la precedente normativa non stabiliva la durata della conservazione dei dati): nel contratto viene riportata la durata dei 5 anni, come definito dall' A.I.C.C.e F.

#### Conservazione e accessibilità dei dati:

- la gestione dei dati e delle informazioni deve essere ordinata: sia che siano conservati in forma cartacea (fascicoli, raccoglitori,...) sia che siano conservati digitalmente (PC, Tablet).La gestione deve consentire che i dati non siano accessibili ad estranei o non autorizzati.
- Se il consulente lavora come libero professionista basterà predisporre un luogo fisico per la gestione dei dati (stanza o mobile che funge da archivio chiusi a chiave); in caso di studio associato ogni professionista dovrà avere un luogo fisico di conservazione del cartaceo ben protetto e accessibile solo a lui.
- In caso di esercizio dell'attività professionale in un Consultorio il professionista deve appoggiarsi all'organizzazione del Consultorio che comunicherà al cliente chi è il Responsabile della protezione dei dati e il cliente può rivolgersi ad esso che esercitare i suoi diritti in materia di privacy, durata e cancellazione (il contratto quindi che dovrà essere sottoposto alla firma del cliente dovrà essere prodotto dal Consultorio e

indicare, oltre alle informazioni richieste dal Regolamento Europeo, i dati del Consulente e le indicazioni della legge 4/2013).

#### Principio di responsabilizzazione

- Il nuovo Regolamento introduce il principio di “accountability” ovvero di responsabilizzazione. Per ogni consulenza deve essere possibile risalire ai presupposti giuridici che giustificano il suo esercizio, la base giuridica su cui si fonda il trattamento (es. il consenso, il legittimo interesse, l’obbligo contrattuale, l’obbligo di legge).

## 6. Tabella esplicativa delle differenze tra consulenza familiare in presenza e on line

<b>CONSULENZA FAMILIARE IN PRESENZA</b>	<b>CONSULENZA FAMILIARE ONLINE</b>
<b>QUANDO?</b>	
	Impedimenti di varia natura (sociale, relazionale o di salute) impediscono agli utenti di recarsi di persona presso gli Studi Professionali. Lo svolgimento a distanza è consentito finché permane il periodo di emergenza o situazioni straordinarie di emergenza o casi eccezionali riconosciuti dall' A.I.C.C.eF.
<b>CHI?</b>	
La svolgono i Consulenti della Coppia e della Famiglia, soci Effettivi o Aggregati dell' A.I.C.CeF.	La svolgono i Consulenti della Coppia e della Famiglia, soci Effettivi o Aggregati dell' A.I.C.CeF. con formazione specifica o esperienza pregressa di interventi online; i Soci Aggregati in tirocinio, dopo almeno tre colloqui in affiancamento, anche a distanza e sotto la guida del loro Tutor.
<b>DOVE?</b>	
Studio professionale, Consultorio Familiare: apposite strutture, in locali adeguatamente predisposti.	Stanza, automobile, qualsiasi luogo che consenta il rispetto della privacy e della condizione di “spazio protetto e sicuro”.

### **COME?**

Si svolge Vis-a-Vis in un setting fisico.

Si svolge da remoto attraverso l'uso di piattaforme web. ( Cisco, Skype, Zoom, Google Meet) e Videochiamate con strumentazione idonea a contatto audiovisivo e gestite direttamente dal Consulente e consultante.

NO canale telefonico solo audio.

### **A CHI SI RIVOLGE?**

Singoli, coppie e il nucleo familiare, minori previo consenso di entrambi i genitori, soggetti sottoposti a tutela con consenso da parte del tutore.

Singoli, coppie e il nucleo familiare, minori con età superiore ai 14 anni previo consenso di entrambi i genitori, soggetti sottoposti a tutela. Per questi ultimi occorre riservare particolare cautela all'autenticità del consenso da parte di chi esercita la potestà genitoriale o la tutela.

### **COME AVVIENE LA RICHIESTA?**

Il cliente si reca di persona nella struttura o nello studio del professionista oppure attraverso contatto telefonico o tramite mail.

Contatto telefonico, via e-mail, richiesta di persona. Se il primo contatto è telefonico il consulente deve chiedere un indirizzo mail personale dove inviare la documentazione.



### **COME SI PERFEZIONA IL CONTRATTO?**

Durante il primo colloquio il Consulente informa della propria identità, illustra la professione, la legge 4/2013, il tipo di percorso e quanto riportato nel contratto. Il Cliente appone la doppia firma per l'accettazione del contratto e per il consenso del trattamento dei dati personali

Durante il primo contatto via mail o telefonico il Consulente informa della propria identità, illustra la professione, la legge 4/2013, il tipo di percorso e quanto riportato nel contratto, invia all'indirizzo mail il Contratto di Consulenza a distanza e Consenso Informato. Il Cliente lo firma e lo restituisce scannerizzato al Consulente. In caso di impossibilità a restituire il contratto scannerizzato invia foto digitale o messaggio vocale registrato e archiviabile.(artt. 18 e 19)

### **CURA DEL SETTING**

Il consulente cura la sua persona e il suo abbigliamento. Predisporre una stanza accogliente, sufficientemente luminosa e calda

Il consulente cura la sua persona e il suo abbigliamento. Adotta tutte le misure idonee perché il cliente non veda immagini o ascolti rumori impropri ed estranei al setting. Si assicura che la porta sia chiusa e nessuno vi possa accedere o ascoltare la conversazione. Rassicura il cliente di questi accorgimenti. Assicura una trasmissione nitida e stabile, che consenta la visione appropriata della persona (viso e mezzobusto).Chiede al cliente di garantire sotto la sua responsabilità che al colloquio non assistano altre persone oltre a quelle concordate. Chiede al cliente di ritagliarsi uno spazio e un tempo in cui nessuno possa invadere il loro "spazio consulenziale". Nel caso di consulenza a distanza di coppie o famiglie i componenti possono collegarsi da diverse postazioni.

L'analisi delle differenze sollecita la riflessione sui punti di forza e di debolezza di questa nuova modalità di consulenza.

Riguardo ai punti di debolezza, si può rilevare:

- ✓ La possibile difficoltà, per il cliente, di trovare uno spazio riservato dove sentirsi a proprio agio senza timore di essere ascoltato
- ✓ Rispetto al setting la modalità online stravolge i canoni minimi tradizionali richiesti invece per una consulenza tradizionale fatta in presenza
- ✓ Rispetto alla gestione dell'incontro, mancando la relazione vis a vis, bisogna seguire una diversa modalità di relazione tenendo conto della norma della consulenza on line
- ✓ Può essere compromessa la capacità empatica perché filtrata e mediata dallo schermo del computer

Riguarda ai punti di forza si può rilevare:

- annullamento delle distanze, essendo possibile svolgere la relazione on line da luoghi lontani fisicamente
- la possibilità di continuare la relazione anche dopo gli incontri stabiliti, fornendo così al cliente la sensazione di non essere abbandonato
- la possibilità di ottimizzare la gestione del tempo (posso fare una consulenza anche ad orari poco convenzionali)
- il cliente potrebbe avere la sensazione di non essere giudicato perché maggiormente protetto nel suo ambito

Per concludere riteniamo che la tecnologia sia diventata importante nella quotidianità e si presenta come un possibile supporto alternativo alla consulenza in presenza.

## **7. ESPERIENZA DI UN CONSULTORIO AL TEMPO DEL COVID DA MARZO A DICEMBRE 2020**

Attraverso un'intervista abbiamo voluto descrivere l'esperienza diretta di un Consultorio per capire come si fosse diffusa l'esperienza della consulenza on-line nel periodo della pandemia e la scelta è caduta sul Consultorio Diocesano di Rovigo ponendo alcune domande alla segretaria, Signora Dosolina Pelà.

Da quanto riferito, durante il lock-down, nel periodo dal 9 marzo fino al 17 maggio 2020, ci sono state pochissime richieste e poche persone, di quelle che già erano in consulenza in presenza, hanno accettato di farlo on-line: quindi da parte dei clienti c'era poca conoscenza del tipo di consulenza ma anche scarsa esperienza da parte dei consulenti stessi! Poi, col tempo, il Consultorio ricontattando i clienti ha recuperato il 75% dei clienti che avevano sospeso la consulenza a causa del lock-down.

Terminato il lock down le persone hanno iniziato a chiamare per richiedere una consulenza ma alla proposta di fare on-line c'è stata un po' di resistenza iniziale: "raccontare le proprie cose è preferibile in presenza, guardandosi negli occhi" hanno più volte detto per giustificare il loro rifiuto.

Di fatto le consulenze on-line o nella modalità blended (in parte in presenza e in parte on-line) nel corso di questo anno e mezzo sono state circa 30, solo 1 o 2 persone hanno rinunciato al servizio. Le maggiori difficoltà sono state con le persone più anziane perché hanno poca dimestichezza con i mezzi informatici.

Per quanto riguarda la firma del consenso informato, tutti l'hanno compilato e firmato e ritornato al Consultorio prima del primo incontro o tramite mail scannerizzando oppure tramite foto con whatsapp.

Il Consultorio ha riscontrato che dopo uno, due incontri i clienti erano soddisfatti della consulenza a distanza.

I contatti tra clienti e consulenti sono stati organizzati dal Consultorio mandando il link a entrambi.

Nessun cliente ha chiesto di registrare e poche persone hanno avuto problemi a trovare un posto riservato: ci sono state persone che si sono chiuse in auto, altre in bagno... ma per la maggior parte questo non ha costituito un problema, disponevano in casa o fuori di un posto appartato dove poter essere da soli.

Da quello che si può rilevare per il Consultorio di Rovigo non ci sono stati problemi riguardanti gli aspetti normativi della consulenza on-line, di certo si può dire che le consulenze sono diminuite e approssimativamente sono state meno della metà rispetto al 2019.

## 8. FAQ

**Abbiamo pensato di introdurre dei possibili quesiti che il Consulente Familiare potrebbe porsi durante le Consulenze online, oppure prima di intraprenderle. Il fine è quello di fornire una mini-guida ai Consulenti familiari.**

1) **Un percorso di Consulenza Familiare a Distanza può essere effettuato attraverso il solo canale telefonico audio?**

No, perché i due protagonisti della relazione, Consulente e Cliente, devono necessariamente avere un contatto visivo che non può verificarsi con la semplice telefonata audio al cellulare (art.12 Regolamento).

2) **Il Cliente, come può richiedere di effettuare un percorso di Consulenza a Distanza?**

La richiesta può essere inoltrata via email o tramite richiesta telefonica. In questo ultimo caso il Cliente deve fornire un indirizzo di posta elettronica al quale il Consulente Familiare invierà il contratto di consulenza familiare a distanza e Consenso Informato al trattamento dei dati personali. In entrambi i casi, il Consulente è tenuto ad informare il Cliente:

- Della propria identità di Consulente e di svolgere tale professione
- Di essere iscritto ad un'Associazione di categoria che copre con assicurazione il suo operato
- Di iniziare ad intraprendere un percorso consulenziale di natura socio-educativo di durata da stabilire in accordo delle parti (art. 15 e 16 Regolamento).

Seguirà l'invio del Contratto di Consulenza a distanza e il ricevimento con la firma del Cliente (art.17 Regolamento).

3) **Se il Consulente nutre dei dubbi sull'account del Cliente, ossia sospetta un indirizzo di posta elettronica fasulla, come si comporta?**

Poiché l'indirizzo di posta elettronica dovrebbe essere il più possibile identificativo del cliente, nulla vieta al Consulente di farsi inviare tramite SMS al suo cellulare (NO Whatsapp), la dicitura dell'indirizzo di posta elettronica del Cliente, in modo tale che resti in archivio, permettendo al Consulente di conservarlo nella sua rubrica. Si tratta di una garanzia ulteriore, ma non banale.

4) **Se il Cliente non ha a disposizione uno scanner, come si deve comportare?**

Può fotografare con il cellulare il contratto di consulenza e consenso informato, compilati in ogni parte e firmati, ed inviarli in modo digitale (art.18 Regolamento).

5) **Come deve rispondere un Consulente Familiare se un Minore chiede URGENTEMENTE un colloquio a distanza?**

Se esiste un'emergenza, vale la stessa regola della consulenza in presenza: si accoglie la richiesta di aiuto ma, per proseguire gli incontri, è necessario farsi rilasciare l'Autorizzazione da parte dei genitori del minore, o di chi ne ha la tutela.

6) **Il Consulente familiare viene contattato via email da un cliente, il quale riceve il Contratto di Consulenza e Consenso Informato. Lo firma e lo rinvia debitamente compilato. Al primo colloquio a distanza, il Consulente nota una discrepanza tra l'età dichiarata sul contratto e la visione della figura del cliente sul proprio monitor. Che fare?**

Il Consulente, dopo aver spiegato in breve alla persona che gli si presenta davanti la necessità di attenersi alla normativa della sua professione, può chiedere un documento personale, ad esempio la carta d'identità, che attesti la maggiore età. Il documento può essere semplicemente visionato, se leggibile, altrimenti scannerizzato e inviato via email. Se il cliente risulta minorenni la consulenza si interrompe.

7) **Dopo aver svolto le pratiche riguardanti la firma del Contratto consulenziale e Consenso Informato, il Cliente chiede al Consulente la possibile registrazione del colloquio. Come risponde il Consulente?**

L'art. 26 del Regolamento A.I.C.C.eF. stabilisce che questo possa avvenire solo dopo Esplicita Autorizzazione dei partecipanti al colloquio, sia tra Cliente e Consulente, sia tra Consulente e gruppo familiare, sia tra Consulente e la Coppia, sia tra Consulente, Genitori e Minori. Quello che può fare il Consulente familiare, tanto da iniziare sin da subito la relazione

“autentica” con il Cliente, è quello di far emergere il bisogno che sta alla base della richiesta. “Cosa spinge il cliente a voler registrare le nostre voci e le argomentazioni quindi a formulare questa richiesta?”. Prima di dare una risposta al cliente (il Consulente non è obbligato ad accettare la richiesta), sarebbe opportuno iniziare la conoscenza partendo proprio da questa esigenza del cliente. In un secondo momento, questo bisogno del cliente magari potrebbe attenuarsi o venire soddisfatto in un altro modo.

8) **Se il Consulente viene a conoscenza di una registrazione eseguita dal Cliente, a sua insaputa, durante il colloquio di Consulenza a Distanza, come ci si comporta?**

Senza l’Autorizzazione firmata da entrambi, il Consulente è tutelato da qualsiasi uso improprio della registrazione effettuata senza il suo consenso firmato. Buona decisione sarebbe interrompere la Consulenza a Distanza perché il requisito che sta alla base della Relazione è la Fiducia tra le parti. In mancanza di questa, è come se fosse in essere un contratto al quale mancano i requisiti essenziali. Il Contratto di consulenza, rientrando nella tipologia del Contratto Professionale, può essere interrotto in qualsiasi momento da ambedue le parti, Consulente o Cliente.

## **Bibliografia**

A.I.C.C.e F., "Raccolta degli atti sociali e della normativa di riferimento", Statuto, Regolamenti, Codice deontologico e leggi di Riferimento-Supplemento al n.1 de "Il consulente familiare" di gennaio-marzo 2014.

A.I.C.C.e F., "Webinar sulla Consulenza a Distanza", 18 Febbraio 2021.

A.I.C.C.e F., "Regolamento per la Consulenza a Distanza"aggiornato, 20 aprile 2020.

M.R. Cattani Flavia Zaccarini, "Nel mondo che cambia", Diritto ed economia, Pearson Editore, Giugno/Luglio 2021.

M.Qualiano, "Aspetti legali, privacy e segreto professionale" in "Il Consulente Familiare", A.I.C.C.e F., Luglio/Settembre 2020, pagg.72-73.

M.Qualiano, "La privacy e il segreto professionale", Supplemento al n.1 del 2016 in "Il Consulente Familiare", Gennaio/Marzo 2016, A.I.C.C.e F.

M.Qualiano, "Corso Alta formazione per la Consulenza Familiare Online", Lezione del 19 luglio 2021, Ecclesia Mater.

V.Roppo, "Diritto privato linee essenziali", V edizione G. Giappichelli Editore, Settembre 2018.





Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari

Presidenza e Segreteria Via A. Tolosano n. 60, 48018 Faenza

e-mail [info@aiccef.it](mailto:info@aiccef.it) Sito web : [www.aiccef.it](http://www.aiccef.it)

## CONTRATTO PROFESSIONALE DI CONSULENZA FAMILIARE E CONSENSO INFORMATO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Nato a - il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

affidandosi al CONSULENTE FAMILIARE \_\_\_\_\_

attesta che è stato **INFORMATO** sui seguenti punti:

1. che il suindicato professionista, Diplomato Consulente della Coppia e della Famiglia, è iscritto nell'**ELENCO dei Consulenti della Coppia e della Famiglia** tenuto dall'**A.I.C.C.e F.** (Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari) con il numero di matricola \_\_\_\_\_, e gli incontri si configurano come un rapporto professionale di **Consulenza Familiare**, fondato esclusivamente sulla relazione d'aiuto, come sancito dai principi del *Codice Deontologico del Consulente Familiare dell'A.I.C.C.e F.*
2. Che la Consulenza Familiare è una relazione d'aiuto socio-educativa e consiste nell'applicazione da parte del professionista di un insieme di abilità, tecniche e competenze tese a facilitare la persona, la coppia e la famiglia nella ricerca e nell'uso di risorse personali per gestire e superare un problema che crea disagio familiare, relazionale o esistenziale.
3. Che le prestazioni rese dal suddetto Consulente sono soggette alla disciplina stabilita dalla legge del **14 gennaio 2013, n.4 recante "Disposizioni in materia di professioni non organizzate.**
4. Che il Consulente della coppia e della famiglia è tenuto al segreto professionale.
5. Che sarà cura del Consulente Familiare informare il Richiedente della prevedibile durata, anche solo indicativa, della consulenza e sul numero degli incontri, settimanali o quindicinali.
6. Che l'erogazione di prestazioni professionali a soggetti minorenni o interdetti è subordinata al consenso di chi esercita nei loro confronti la potestà genitoriale o la tutela.
7. Che la scadenza naturale del contratto coincide con il termine delle sedute programmate e la conclusione del rapporto può avvenire anticipatamente, in qualunque momento, su richiesta del cliente.
8. Che i dati personali forniti e acquisiti sono trattati ai sensi del **Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali del 2016 n.679**. Che il titolare del trattamento dei dati e il responsabile della loro protezione è il professionista medesimo.
9. Che il trattamento dei dati personali avviene per l'espletamento esclusivo delle finalità professionali, con procedure idonee a tutelare la riservatezza, e che la loro conservazione avverrà per tutta la durata dell'incarico professionale e per ulteriori **5 anni**.



10. Che in relazione agli articoli da 15 a 18 del Regolamento UE al sottoscritto è riconosciuto il **diritto di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione** dei dati stessi o la loro trasformazione in forma anonima.

Il sottoscritto **accetta** di intraprendere la Consulenza Familiare con il predetto Consulente e con le modalità sopraindicate e dichiara di aver ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679.

Data e luogo \_\_\_\_\_

Firma leggibile

\_\_\_\_\_

Il sottoscritto **acconsente** al trattamento dei suoi dati personali secondo la normativa del Regolamento UE 2016 n.679 ed è consapevole che il titolare del trattamento dei dati è il Consulente Familiare sopra indicato.

.Data e luogo \_\_\_\_\_

Firma leggibile

\_\_\_\_\_





## CONTRATTO PROFESSIONALE DI CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA E CONSENSO INFORMATO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/i sottoscritto/i \_\_\_\_\_

e residente/i a \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

affidandosi al CONSULENTE FAMILIARE© \_\_\_\_\_

attesta/no che è/sono stato/i **INFORMATO/I** sui seguenti punti:

1. che il suindicato professionista, Diplomato Consulente della Coppia e della Famiglia, è iscritto nell'**ELENCO dei Consulenti della Coppia e della Famiglia** tenuto dall'**A.I.C.C.e.F.** (Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari) con il numero di matricola \_\_\_\_\_, e gli incontri si configurano come un rapporto professionale di **Consulenza Familiare**, fondato esclusivamente sulla relazione d'aiuto, come sancito dai principi del *Codice Deontologico del Consulente Familiare dell'A.I.C.C.e.F.*
2. Che la Consulenza Familiare è una relazione d'aiuto di tipo socio-educativa e consiste nell'applicazione da parte del professionista di specifiche abilità, tecniche e competenze. Tale intervento accompagna e supporta la persona, la coppia e la famiglia nella individuazione e nell'attivazione di risorse personali per gestire e superare difficoltà che nella norma della quotidianità possono generare disagio, di origine non clinico nell'ambito familiare, relazionale o esistenziale.
3. Che le prestazioni rese dal suddetto Consulente sono soggette alla disciplina stabilita dalla legge del **14 gennaio 2013, n.4** recante "**Disposizioni in materia di professioni non organizzate**."
4. Che il Consulente della coppia e della famiglia è tenuto al segreto professionale.
5. Che sarà cura del Consulente Familiare informare il Richiedente della prevedibile durata, anche solo indicativa, della consulenza e sul numero degli incontri, settimanali o quindicinali.
6. Che il percorso consulenziale avverrà "**a distanza**", mediante strumenti tecnici informatici in modalità audiovisiva, per la quale i partecipanti si impegnano a garantire:
  - Che il setting della consulenza avvenga in luogo riservato;
  - Che nessuna persona estranea possa ascoltare le conversazioni;
  - Che gli incontri non siano registrati, tranne che vi sia l'espresso consenso.
7. Che la scadenza naturale del contratto coincide con il termine delle sedute programmate e la conclusione del rapporto può avvenire anticipatamente, in qualunque momento, su richiesta del cliente.
8. Che i dati personali forniti e acquisiti sono trattati ai sensi del **Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali del 2016 n.679**. Che il titolare del trattamento dei dati e il responsabile della loro protezione è il professionista medesimo.
9. Che il trattamento dei dati personali avviene per l'espletamento esclusivo delle finalità professionali, con procedure idonee a tutelare la riservatezza, e che la loro conservazione avverrà per tutta la durata dell'incarico professionale e per ulteriori **5 anni**.



10. Che in relazione agli articoli da 15 a 18 del Regolamento UE al sottoscritto è riconosciuto il **diritto di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione** dei dati stessi o la loro trasformazione in forma anonima.

Il/i sottoscritto/i **accetta/no** di intraprendere la Consulenza Familiare con il predetto Consulente e con le modalità sopraindicate e dichiara/no di aver ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016 n.679.

Data e luogo \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_

Il/i sottoscritto/i **acconsente/ono** al trattamento dei propri dati personali secondo la normativa del Regolamento UE 2016 n.679 ed è consapevole che il titolare del trattamento dei dati è il Consulente Familiare sopra indicato.

Data e luogo \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_





## CONTRATTO PROFESSIONALE DI CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA E CONSENSO INFORMATO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER MINORI

I sottoscritti

Genitore \_\_\_\_\_ Nato a - il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

Genitore \_\_\_\_\_ Nato a - il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

affidando al CONSULENTE FAMILIARE® \_\_\_\_\_

il proprio figlio/a \_\_\_\_\_ nato a-il \_\_\_\_\_

attestano di essere stati **INFORMATI** sui seguenti punti:

1. che il suindicato professionista, Diplomato Consulente Familiare© è iscritto nell'**ELENCO dei Consulenti della Coppia e della Famiglia** tenuto dall'**A.I.C.C.e.F.** (Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari) con il numero di matricola \_\_\_\_\_, e gli incontri si configurano come un rapporto professionale di **Consulenza Familiare**, fondato esclusivamente sulla relazione d'aiuto, come sancito dai principi del *Codice Deontologico del Consulente Familiare dell'A.I.C.C.e.F.*
2. Che la Consulenza Familiare è una relazione d'aiuto di tipo socio-educativa e consiste nell'applicazione da parte del professionista di specifiche abilità, tecniche e competenze. Tale intervento accompagna e supporta la persona, la coppia e la famiglia nella individuazione e nell'attivazione di risorse personali per gestire e superare difficoltà che nella norma della quotidianità possono generare disagio, di origine non clinico nell'ambito familiare, relazionale o esistenziale.
3. Che le prestazioni rese dal suddetto Consulente sono soggette alla disciplina stabilita dalla legge del **14 gennaio 2013, n.4 recante "Disposizioni in materia di professioni non organizzate.**
4. Che il Consulente della coppia e della famiglia è tenuto al segreto professionale.
5. Che sarà cura del Consulente Familiare informare i Richiedenti della prevedibile durata, anche solo indicativa, della consulenza e sul numero degli incontri, settimanali o quindicinali.
6. Che l'erogazione di prestazioni professionali a soggetti minorenni o interdetti è subordinata al consenso di chi esercita nei loro confronti la responsabilità genitoriale o la tutela.
7. Che il percorso consulenziale avverrà "**a distanza**", mediante strumenti tecnici informatici in modalità audiovisiva, per la quale i richiedenti si impegnano a garantire:
  - Che il setting della consulenza avvenga in luogo riservato;
  - Che nessuna persona estranea possa ascoltare le conversazioni;



- Che gli incontri non siano registrati, tranne che vi sia l'espresso consenso
8. Che i dati personali forniti e acquisiti sono trattati ai sensi del **Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali del 2016 n.679**. Che il titolare del trattamento dei dati e il responsabile della loro protezione è il professionista medesimo.
  9. Che il trattamento dei dati personali avviene per l'espletamento esclusivo delle finalità professionali, con procedure idonee a tutelare la riservatezza, e che la loro conservazione avverrà per tutta la durata dell'incarico professionale e per ulteriori **5 anni**.
  10. Che in relazione agli articoli da 15 a 18 del Regolamento UE ai sottoscritti è riconosciuto il **diritto di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione** dei dati stessi o la loro trasformazione in forma anonima.

I sottoscritti genitori **accettano** di fare intraprendere al proprio figlio/a la Consulenza Familiare con il predetto Consulente e con le modalità sopraindicate e dichiarano di aver ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679.

Data e luogo \_\_\_\_\_

Firma leggibile

Genitore \_\_\_\_\_

Genitore \_\_\_\_\_

I sottoscritti **acconsentono** al trattamento dei propri dati personali secondo la normativa del Regolamento UE 2016 n.679 e sono consapevoli che il titolare del trattamento dei dati è il Consulente Familiare sopra indicato.

.Data e luogo \_\_\_\_\_

Firma leggibile

Genitore \_\_\_\_\_

Genitore \_\_\_\_\_





## A.I.C.C. e F.

Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari

Fondata il 5 febbraio 1977 – Disciplinata dalla legge 14 gennaio 2013, n.4

Iscritta ai Ministeri dello Sviluppo Economico e della Giustizia.

### REGOLAMENTO PER LA CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

Approvato dal Consiglio Direttivo in data 20 aprile 2020

#### PREMESSA

##### Art.1.

La Consulenza Familiare va effettuata, normalmente, in apposite strutture, in locali adeguatamente predisposti, in presenza e vis a vis.

##### Art..2.

In un percorso di Consulenza familiare si possono verificare momenti in cui, a causa di impedimenti di varia natura (sociale, relazionale o di salute), non è consentito agli utenti di recarsi di persona presso Studi Professionali, Consulenti o Centri di consulenza. In tali circostanze il Consulente familiare può **integrare** il percorso con la Consulenza familiare a distanza, attraverso modalità online mediante l'utilizzo di piattaforme web.

##### Art. 3.

La *Consulenza Familiare* può essere esercitata interamente a distanza in situazioni straordinarie di emergenza che impediscano o limitino il contatto fisico tra Consulente e Cliente. In tali casi lo svolgimento di percorsi completi di *Consulenza Familiare a distanza* è consentito finché permane il periodo di emergenza.

##### Art. 4.

La Consulenza Familiare può essere esercitata interamente a distanza in casi eccezionali riconosciuti dall'Associazione professionale.

##### Art. 5.

Può attivare la *Consulenza Familiare a distanza* il Socio Effettivo, già abilitato, o il Socio Onorario Consulente Familiare.

##### Art. 6.

Prima di offrire prestazioni professionali a distanza, professionisti che non sono in possesso di formazione specifica o esperienza pregressa negli interventi on

line o interventi a distanza, sono tenuti a seguire una formazione specifica sull'argomento, preferibilmente offerta dall'AICCeF.

##### Art.7.

Il Consulente Familiare Socio Aggregato non può utilizzare la *Consulenza Familiare a distanza*, né a scopo didattico né in compresenza.

#### DEFINIZIONE E REQUISITI

##### ART. 8.

Si intende per *Consulenza Familiare a distanza* il percorso di consulenza effettuato attraverso modalità che consentono il contatto remoto tra Consulente e Cliente, quando non è possibile il contatto fisico e ambientale.

##### ART. 9.

Destinatari della Consulenza a distanza sono i singoli, le coppie e il nucleo familiare.

##### ART. 10.

La *Consulenza Familiare a distanza* rivolte a minori, o a clienti soggetti a tutela, necessitano di particolare attenzione e maggiori misure di sicurezza. Va prestata particolare attenzione alla autenticità del consenso da parte di coloro che esercitano la potestà genitoriale o la tutela.

##### Art. 11.

La *Consulenza Familiare a distanza* può avvenire attraverso l'uso di piattaforme web, e videochiamate e può essere esercitata dal Consulente solo se può gestire direttamente la strumentazione che consente l'utilizzazione di piattaforme web, idonee a stabilire un contatto audiovisivo.

##### Art.12.

Un percorso di *Consulenza Familiare a distanza* non può essere effettuato attraverso il solo canale telefonico audio.

Art.13.

La richiesta di *Consulenza Familiare a distanza* può avvenire via mail o via telefono. In caso di richiesta telefonica, al cliente va richiesto un indirizzo di posta elettronica ove inviare le istruzioni per il collegamento digitale e la documentazione relativa al Contratto di consulenza e al consenso informato sul trattamento dei dati personali.

Art. 14

È possibile che una *Consulenza Familiare a distanza* sia richiesta di persona, in questo caso le istruzioni per il collegamento e la consegna dei moduli informativi su Contratto di consulenza e Privacy possono essere consegnati e ritirati al momento.

#### INFORMATIVA SULLA PRIVACY

ART.15.

Nel caso di *primo contatto telefonico* con una persona che intende intraprendere un percorso di *Consulenza Familiare a distanza*, il Consulente Familiare deve informare:

-della propria identità, di svolgere la professione di Consulente Familiare, di essere iscritto all'Associazione professionale di categoria, di essere coperto da assicurazione professionale.

-che il percorso di Consulenza Familiare è di natura socio-educativa, con modalità e durata da stabilire concordemente.

Deve inoltre chiedere un indirizzo mail dove inviare la documentazione di cui all'art. 17.

Art.16.

Nel caso di *primo contatto via e mail* con una persona che intende intraprendere un percorso di Consulenza Familiare a distanza, il Consulente Familiare informa della propria identità e professione, di essere coperto da assicurazione professionale, e che invierà la documentazione di cui all'art. 17.

Art.17.

All'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente, il Consulente invia il *Contratto di consulenza familiare a distanza e consenso informato* al trattamento dei dati personali (Allegato 1 adulti, Allegato 2 minori).

Art. 18.

Tale documento dovrà essere firmato dal cliente, singolo o coppia e restituito scannerizzato al Consulente.

Nel caso in cui il cliente, pur avendo ricevuto il modulo di *Contratto di consulenza a distanza e consenso informato* ed avendolo firmato, non abbia la possibilità di scannerizzarlo per poterlo restituire, il Consulente può richiedere una foto digitale dello stesso o il consenso orale raccolto attraverso un messaggio vocale registrato e archiviabile.

Art.19.

Nel caso di un percorso di *Consulenza Familiare a distanza* attraverso video chiamate, in mancanza della possibilità di utilizzo di un account elettronico da parte del cliente, il consenso al contratto di consulenza e al trattamento dei dati personali, deve essere raccolto attraverso un messaggio vocale registrato ed archiviabile.

#### ESERCIZIO DELLA CONSULENZA PRESSO ENTI PUBBLICI O PRIVATI

Art. 20.

Il Consulente Familiare che esercita presso un Ente pubblico o privato, in rapporto di dipendenza o a titolo gratuito, segue le direttive della struttura di cui fa parte, a meno che non contrastino con le presenti indicazioni.

Art. 21.

Il Consulente Familiare adotterà, a tutela dell'utente, le medesime misure di cura del setting, previste dal presente protocollo (art.24).

Art. 22.

Il Consulente Familiare non adotterà nessuna modalità operativa che sia contraria al Codice Deontologico del Consulente Familiare.

Art.23



L'applicazione della normativa sul trattamento dei dati personali (privacy) rimane una competenza esclusiva del legale rappresentante della struttura.

#### CURA DEL SETTING

##### Art.24

a) Il Consulente che svolge una *Consulenza Familiare a distanza*, avrà cura di presentarsi in modo decoroso e consono al ruolo professionale, e di adottare, nella sua area di trasmissione, tutte le misure idonee per evitare che il cliente veda immagini o ascolti rumori impropri ed estranei al setting.

b) il Consulente deve assicurare una trasmissione nitida e stabile, che consenta una visione appropriata della persona (viso e mezzobusto).

c) Il Consulente deve assicurare che quanto viene esposto durante la *Consulenza Familiare a distanza* non venga ascoltato da nessuna altra persona. Di questa garanzia il Consulente deve dare rassicurazione al cliente.

d) Il Consulente deve chiedere al cliente di garantire sotto la propria responsabilità che al colloquio non assistano altre persone oltre quelle concordate e che non avvengano registrazioni video o audio (come indicato nel contratto di consulenza a distanza).

##### Art.25.

Nel caso di una *Consulenza Familiare a distanza* i componenti della coppia o della

famiglia possono trasmettere da diverse postazioni.

##### Art.26.

La registrazione dei colloqui può avvenire solo con la esplicita autorizzazione dei partecipanti.

#### SEGRETO PROFESSIONALE

##### Art.27.

Alla *Consulenza Familiare a distanza* si applica la medesima normativa sul Segreto professionale, prevista per la Consulenza Familiare e stabilita dal Codice deontologico.

#### ASPETTI ASSICURATIVI

##### Art. 28

Nei casi di svolgimento della *Consulenza Familiare a distanza* il rispetto del Codice Deontologico e delle indicazioni del presente Protocollo sono requisiti necessari per l'estensione della copertura assicurativa professionale.

#### ASPETTI FISCALI

##### Art.29

Il Consulente rilascerà al cliente, a cadenze prestabilite dalle parti, fattura se del libero professionista a partita Iva, oppure le notule di prestazioni occasionali in caso di esercizio dell'attività in via occasionale e non professionale (attività non prevalente).

\*\*\*