

h) Atender las solicitudes de información sobre sus colegiados, así como sobre las sanciones firmes que les hubiera impuesto y las peticiones de comprobación, inspección o investigación sobre aquellos, que les formulen las autoridades competentes de un Estado miembro de la Unión Europea en los términos previstos en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En particular, las solicitudes de información y de realización de controles, inspecciones e investigaciones deberán estar debidamente motivadas, debiéndose emplear la información obtenida únicamente para la finalidad solicitada.

Artículo 21. De representación y defensa de la profesión y sus colegiados.

El Colegio ejercerá las siguientes funciones de representación y defensa de la profesión y de sus colegiados:

- a) Ejercer, en su ámbito, la representación y defensa de la profesión ante las Administraciones públicas, los órganos jurisdiccionales y demás poderes públicos, así como ante cualesquiera instituciones, entidades y particulares.
- b) Defender y amparar a los colegiados en el ejercicio de su profesión, particularmente en la protección de su independencia y libertad de ejercicio.
- c) Actuar ante los juzgados y tribunales en cuantos litigios afecten a los intereses profesionales, con la legitimación que la ley les otorga, y hacerlo en representación o en sustitución procesal de sus miembros.
- d) Intervenir en los procedimientos, administrativos o judiciales, en que se discutan cualesquiera cuestiones profesionales, cuando sean requeridos para ello o cuando se prevea su participación con arreglo a la legislación vigente.
- e) Participar en la elaboración de los planes de estudio y mantener permanente contacto con los centros docentes correspondientes, en los términos que determine la legislación sectorial.
- f) Participar en los consejos, organismos consultivos, comisiones, tribunales y órganos análogos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla cuando la misma lo requiera o así se establezca en la normativa vigente, así como en los de las organizaciones, nacionales o internacionales, cuando sea requerido para ello.
- g) Ejercer cuantas funciones le sean encomendadas por las Administraciones públicas y colaborar con ellas mediante la realización de estudios, la emisión de informes y dictámenes, la elaboración de estadísticas y otras actividades relacionadas con sus fines que pueden serles solicitadas o acuerde formular por iniciativa propia.
- h) Organizar un servicio de atención de quejas o reclamaciones presentadas por sus colegiados.
- i) Organizar actividades y servicios de interés para los colegiados de índole profesional, formativa, cultural, medico-profesional, y otros análogos, o la colaboración, en su caso, con instituciones de este carácter, así como para la cobertura de responsabilidades civiles contraídas por los profesionales en el desempeño de su actividad.
- j) Desarrollar cuantas otras funciones y servicios redunden en beneficio de los intereses profesionales de los colegiados.

Artículo 22. Del arbitraje y mediación institucionales.

El ICP de Melilla impulsará la mediación y arbitraje entre sus colegiados, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

Artículo 23. Servicio de atención a consumidores y usuarios.

1. El ICP de Melilla velará por la protección de los intereses de los consumidores y usuarios.
2. A estos efectos, dispondrá de un servicio de atención a aquellos, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales de sus colegiados, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.
3. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por vía electrónica y a distancia. El Colegio resolverá sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión según corresponda. Las decisiones siempre serán motivadas.

Artículo 24. Ventanilla única.

1. El ICP de Melilla dispondrá de una página web para que, a través de la ventanilla única, los profesionales puedan realizar todos los trámites necesarios para la colegiación, su ejercicio y su baja en el Colegio, a través de un único punto, por vía electrónica y a distancia. A través de esta ventanilla única, los profesionales podrán, de forma gratuita:
 - a) Obtener toda la información y formularios necesarios para el acceso a la actividad profesional y su ejercicio.
 - b) Presentar toda la documentación y solicitudes necesarias, incluyendo la de la colegiación.
 - c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga consideración de interesado y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el Colegio, incluida la notificación de los expedientes disciplinarios cuando no fuera posible por otros medios.
 - d) Ser convocados a las Junta Generales ordinarias y extraordinarias y conocer la actividad pública y privada del Colegio.
2. A través de la referida ventanilla única, para la mejor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, el Colegio ofrecerá la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita:
 - a) El acceso al registro de colegiados y al registro de sociedades profesionales, que tendrá el contenido descrito en el artículo 8 de la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales.
 - b) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el Colegio profesional.
 - c) Los datos de las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios a las que los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.
 - d) El contenido del Código Deontológico.
3. El Colegio deberá adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo previsto en este artículo e incorporar para ello las tecnologías precisas y crear y mantener plataformas tecnológicas que garanticen la interoperabilidad entre los distintos sistemas y la accesibilidad de las personas con discapacidad.