

# **CODICE DI CONDOTTA PROFESSIONALE**

## **DEGLI OPERATORI DEL SETTORE DELLA POSA DEI SERRAMENTI ADERENTI ALL'ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE FEDERPOSA**

### **INTRODUZIONE**

*FEDERPOSA*, è un'associazione alla quale aderiscono gli operatori del settore della posa dei serramenti su tutto il territorio nazionale.

*FEDERPOSA* svolge, per i propri iscritti, attività di formazione ed aggiornamento, organizzazione di convegni, seminari di studio ed attività didattiche. Partecipa ai tavoli di lavoro ed ai procedimenti di consultazione di soggetti pubblici e privati ed opera per il miglioramento costante del servizio reso al cliente.

*FEDERPOSA* intende adottare modelli comportamentali ai quali tutti gli associati devono conformarsi, sia nei confronti degli altri associati sia verso i clienti sia nei confronti dei colleghi e degli altri soggetti concorrenti.

L'associazione è indipendente da ogni partito o associazione politica o sindacale, non persegue fini di lucro ma soltanto scopi professionali, sociali e culturali, come da Statuto e si prefigge di:

- a) incrementare i livelli di professionalità degli operatori del settore della posa dei serramenti nonché la qualità del servizio reso alla clientela;
- b) promuovere lo scambio di idee e di informazioni per agevolare una più stretta collaborazione tra tutti gli operatori del settore a livello nazionale, comunitario ed internazionale;
- c) elaborare progetti di ricerca e sviluppo che abbiano come obiettivo la realizzazione di prodotti o servizi in materia di posa dei serramenti.

*FEDERPOSA* promuove buone prassi tecniche ed organizzative per l'esecuzione delle attività professionali specifiche poste in essere dai propri associati. Persegue obiettivi di professionalizzazione, efficacia, efficienza e qualità nel settore della posa dei serramenti.

*FEDERPOSA* rilascia ai propri aderenti l'*Attestato di qualità dei servizi professionali ex lege* n. 4/2013 secondo un sistema di qualificazione che rappresenta, per le imprese e la collettività dei consumatori ed utenti, una garanzia di sicurezza e qualità.

### **RILEVATO CHE:**

- I. il *Codice di condotta* (artt. 27bis e sgtt. del d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, "*Codice del consumo*") è uno strumento con cui l'Associazione intende adottare un modello comportamentale uniforme per tutti gli operatori del settore della posa dei serramenti (d'ora in poi anche solo "Operatori" per brevità) sul mercato italiano ed europeo;
- II. l'art. 5, c. 2, della legge n. 4/2013 prevede che le associazioni professionali possano autorizzare i propri associati ad utilizzare il riferimento all'iscrizione all'Associazione quale *marchio* o *attestato* di qualità dei propri servizi;
- III. la possibilità di rilascio dell'*attestato* è subordinata all'adempimento di un obbligo d'informazione a carico dell'Associazione stessa che deve essere esteso, tra altri elementi, al *codice di condotta*;
- IV. la legge n. 4/2013, consente ad *FEDERPOSA* di promuovere una serie di azioni indirizzate ai propri associati tra cui la formazione permanente, i codici di condotta professionale, l'uso del marchio associativo, la certificazione delle competenze, le sanzioni disciplinari, gli *Sportelli* di riferimento per la tutela dei clienti consumatori;
- V. è intendimento di *FEDERPOSA* adottare, per tutti i propri associati, un *Codice di condotta professionale* che, ai sensi della suddetta legge n. 4/2013 e delle collegate norme del

*Codice del consumo*, definisca gli impegni degli operatori nei confronti degli utenti del servizio, dei colleghi e delle altre associazioni professionali.

Tanto premesso e considerato l'Associazione *FEDERPOSA* adotta il seguente *Codice di condotta professionale* redatto in lingua italiana ed inglese ai sensi dell'art. 27bis, comma 2, d. lgs. n. 206/2005.

## **SEZIONE 1** **GENERALITÀ**

Il *Codice di condotta professionale FEDERPOSA* (da qui in avanti indicato come "*Codice*") è elaborato e adottato da *FEDERPOSA* al fine di incrementare i livelli di professionalità nel settore della posa in opera di serramenti.

Il *Codice*, nell'ambito di un programma di promozione della qualità e della trasparenza nei rapporti con i clienti, stabilisce gli impegni degli *Operatori* aderenti ad *FEDERPOSA* ed i diritti dei clienti nel settore della posa dei serramenti.

Le norme del presente *Codice* forniscono a tutti gli *Operatori* iscritti ad *FEDERPOSA* precise regole di comportamento sia nella fase dell'acquisizione del cliente sia nel corso del rapporto professionale e dell'esecuzione della prestazione professionale.

L'adesione al presente *Codice* consente agli *Operatori* aderenti di utilizzare il marchio "FEDERPOSA" di cui è proprietaria *FEDERPOSA* regolarmente depositato.

Con il presente *Codice FEDERPOSA* intende, inoltre, responsabilizzare tutti coloro che sono impegnati nella professione di *Operatore*, nonché dettare precise regole per lo svolgimento dell'attività concorrenziale dei professionisti *FEDERPOSA* nell'ambito di mercato delle prestazioni professionali concernenti la posa dei serramenti.

Il presente *Codice* garantisce impegni e *standard* nella prestazione del servizio offerto dagli *Operatori* e si impegna a comunicarli all'opinione pubblica ed agli interlocutori pubblici e privati.

Il *Codice* fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami e fornisce alcuni *standard* del servizio come la continuità, la regolarità e la tempestività degli interventi.

Il *Codice*, ai sensi dell'art. 27bis, c. 3, del d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) garantisce la protezione dei minori ed il rispetto della dignità umana.

Il *Codice* è comunicato al Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del su menzionato art. 27 quater del *Codice del Consumo* e della legge n. 4/2013 unitamente all'elenco degli *Operatori* aderenti all'Associazione.

### **1.1 Ambito**

Il *Codice* contiene principi di condotta per gli *Operatori* aderenti ad *FEDERPOSA*. Tutti gli associati, ai sensi del presente *Codice*, devono scrupolosamente conformarsi ai principi della leale concorrenza, particolarmente rispetto a:

- rapporti con gli utenti;
- rapporti con le imprese clienti;
- rapporti fra i soci dell'Associazione e di altre associazioni;
- rapporti con i colleghi.

### **1.2 Definizioni**

Ai fini del presente *Codice* si intende per:

- "*Operatore del settore della posa dei serramenti*" indica il soggetto professionista socio *FEDERPOSA* che fornisce servizi nel settore della posa dei serramenti e che aderisce al presente *Codice*.
- "*Consumatore ed Utente*" qualsiasi soggetto che acquisti i servizi suddetti per scopi estranei al suo mestiere, attività o professione;

- “*Cliente*” si intende anche il soggetto “*Professionista*” destinatario del servizio e che opera nell’ambito della propria attività professionale ed imprenditoriale;
- “*Associazione*” l’Associazione FEDERPOSA;
- “*Amministratore del Codice*” una persona, un ente o un organismo indipendente nominato da FEDERPOSA per verificare che gli *Operatori* osservino il Codice, per risolvere eventuali controversie ed irrogare eventuali sanzioni;
- “*Attestato di qualità dei servizi professionali*”, il documento previsto e disciplinato dagli artt. 7 e 8 della legge n. 4/2013 rilasciato sotto la responsabilità del legale rappresentante FEDERPOSA che indica il percorso professionale dell’aderente ed i requisiti di cui lo stesso è in possesso al fine di aderire all’Associazione.

### **1.3 Utilizzazione dell’Attestato e del marchio associativo da parte degli Operatori FEDERPOSA**

Gli *Operatori* aderenti a FEDERPOSA sono autorizzati ad utilizzare l’*Attestato di qualità dei servizi professionali* ed i marchi FEDERPOSA e POSA FINESTRE soltanto con l’espressa adesione al presente *Codice* di cui si impegnano a fornire copia alla propria clientela prima della sottoscrizione del contratto.

### **1.4 Obblighi di informazione all’utenza**

Ai sensi dell’art. 27bis, c. 5, del d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) gli aderenti ad FEDERPOSA si impegnano ad informare preventivamente la clientela dell’esistenza del presente *Codice*, dei suoi contenuti e dell’adesione allo stesso.

### **1.5 Principi fondamentali**

I servizi forniti dagli *Operatori* aderenti FEDERPOSA all’utenza sono svolti nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia. L’Operatore garantisce, inoltre, di gestire con particolare attenzione i soggetti diversamente abili, gli anziani e in genere i cittadini appartenenti alle fasce sociali più vulnerabili.

#### **1.5 Eguaglianza**

I servizi sono erogati senza discriminazioni, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

#### **1.6 Imparzialità**

Nei comportamenti verso i clienti l’Operatore si attiene a principi di obiettività, neutralità e l’imparzialità.

#### **1.7 Continuità**

L’Operatore si impegna ad erogare ai clienti servizi a regola d’arte. Nell’esecuzione del servizio l’Operatore svolgerà l’incarico, senza interruzioni non motivate e in orari giornalieri predeterminati e concordati con i clienti. L’interruzione del servizio potrà avvenire soltanto a seguito di eventi imprevedibili ed indipendenti dalla volontà dell’Operatore che si impegna a ridurre al minimo eventuali disagi e disservizi.

## **SEZIONE 2**

### **RAPPORTI DEGLI OPERATORI CON GLI UTENTI**

Scopo della presente sezione è di conseguire la soddisfazione e la tutela dei consumatori e dei clienti in genere, la promozione di una concorrenza leale nel settore delle prestazioni professionali che concernono la posa in opera di serramenti, la cura dell'immagine pubblica degli *Operatori* e la qualità del servizio professionale offerto.

#### **2.1 Pratiche vietate**

Gli *Operatori* si impegnano a svolgere ed a promuovere la propria attività attenendosi al rispetto dei principi di correttezza e trasparenza; non devono quindi usare, nei confronti degli utenti, condotte fuorvianti, ingannevoli, menzognere o sleali.

#### **2.2 Identificazione e informazioni**

Fin dai primi contatti con i clienti, ogni *Operatore* associato ad *FEDERPOSA* deve identificarsi e informare i clienti ed i consumatori in ordine all'adesione ad *FEDERPOSA*.

In particolare gli aderenti ad *FEDERPOSA*, in forza dell'art. 1 c. 3 della legge n. 4/2013, si impegnano ad utilizzare, nelle comunicazioni con la clientela, la locuzione: "*Professione esercitata ai sensi della legge 14 gennaio 2013, n. 4 (G.U. n. 22 del 26/1/2013)*".

Gli *Operatori*, inoltre, devono fornire le seguenti informazioni:

1. principali caratteristiche del servizio professionale offerto;
2. compenso richiesto per lo svolgimento del proprio incarico;
3. spese rimborsabili, se ve ne sono;
4. termini di pagamento del compenso.

Le informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, tenendo conto dei principi di buona fede e correttezza affinché gli stessi possano capire esattamente la natura di ciò che gli si offre e fin dove si impegnano con il conferimento dell'incarico.

L'*Operatore* deve presentare al cliente/consumatore un preventivo/offerta nel quale evidenziare con precisione il compenso complessivo previsto, avendo cura di indicare con chiarezza le prestazioni ed i relativi compensi dettagliati per singole voci.

#### **2.3 Presentazione del servizio**

Gli *Operatori* devono assistere con diligenza il cliente nella valutazione della natura dell'offerta, accertarsi che egli comprenda correttamente le informazioni e dare il tempo sufficiente per valutare attentamente l'offerta.

Il materiale promozionale o le offerte inviate per posta o consegnate in qualsivoglia modalità non devono contenere descrizioni, affermazioni o illustrazioni del servizio che siano ingannevoli, fuorvianti o aggressive.

Gli *Operatori* non devono fare, nel corso dei contatti con i clienti, dichiarazioni che, direttamente o implicitamente, a causa di omissioni, ambiguità o esagerazioni, possano ingannare sui termini dell'offerta.

Gli *Operatori* non devono abusare della fiducia del singolo cliente/consumatore, devono tenere conto dell'eventuale mancanza di esperienza, dell'età, dello stato di salute, della scarsa conoscenza della lingua.

#### **2.4 Confronti e denigrazioni**

Gli *Operatori* devono astenersi, nello svolgimento degli incarichi, dall'usare espressioni che tendano a confrontare il servizio offerto con quello di altri professionisti in modo fuorviante o che siano comunque incompatibili con i principi della leale concorrenza.

Eventuali confronti possono essere esclusivamente fondati su caratteristiche del servizio offerto oppure sui servizi aggiuntivi che eventualmente l'*Operatore* intenda offrire. Gli *Operatori* non devono denigrare altri colleghi né direttamente né implicitamente, non devono approfittare disonestamente del buon nome di cui godono il marchio e i simboli di FEDERPOSA.

## **2.5 Modalità delle comunicazioni alla clientela**

L'*Operatore* deve assicurare che i contatti personali, telefonici o per via elettronica vengano eseguiti in modo e in orari ragionevoli per evitare che risultino invadenti e pregiudizievoli.

L'*Operatore*, nel rispetto delle normative vigenti, è tenuto a dare informazioni veritiere e corrette sulle sue competenze professionali e può pubblicizzarle con rispetto dei principi di verità, decoro e del prestigio della professione.

## **2.6 Reclami**

Gli *Operatori* devono attivarsi tempestivamente per fornire riscontro ad ogni reclamo o lamentela dell'utente e in particolare quelli relativi alla corretta esecuzione dell'incarico.

Nel caso in cui un cliente/consumatore formuli rilievi scritti in ordine al comportamento dell'*Operatore* quest'ultimo dovrà subito indagare e prendere le misure necessarie per correggere quanto di anomalo dovesse risultare dall'indagine. L'*Operatore* si impegna a fornire risposta scritta entro 20 (venti) giorni ai reclami che non abbiano, ovviamente, carattere palesemente pretestuoso.

## **2.7 Assicurazione**

L'*Operatore* deve essere assicurato contro i rischi professionali del suo incarico. Il legale rappresentante di FEDERPOSA indicherà tale circostanza nell'*Attestato* rilasciato dal legale rappresentante di FEDERPOSA.

## **2.8 Cessazione dell'incarico professionale**

In occasione della cessazione del rapporto l'*Operatore* si deve attivare per consegnare senza indugio al nuovo incaricato tutta la documentazione di cui sia venuto eventualmente in possesso per lo svolgimento del lavoro.

## **2.9 Obbligo di formazione**

L'*Operatore* ha l'obbligo di seguire corsi o convegni di formazione ed aggiornamento e conseguire i crediti formativi annuali previsti e disciplinati dall'Associazione.

## **2.10 Risoluzione delle controversie**

L'*Operatore* si impegna ad utilizzare e promuovere, per la risoluzione delle controversie con i clienti/consumatori, strumenti alternativi al ricorso all'autorità giurisdizionale.

## **2.11 Partecipazione**

L'*Operatore* garantisce al cliente, anche attraverso l'utilizzazione di strumenti informatici:

1. di essere informato sul servizio offerto;
2. di verificare, le ragioni di un eventuale disservizio;
3. di poter effettuare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## **2.12 Sportello di riferimento del cittadino**

Lo *Sportello di riferimento del cittadino* è un ufficio a livello nazionale che opera anche attraverso deleghe ad articolazioni periferiche dell'Associazione.

L'utente può rivolgersi allo *Sportello* in caso di contenzioso con i singoli Associati, nonché per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti agli iscritti. L'utente può convenire con il professionista la risoluzione concordata della controversia.

## **SEZIONE 3** **RAPPORTI FRA OPERATORI E FRA OPERATORI ED** **ASSOCIAZIONE**

### **3.1 Principi**

Gli *Operatori* aderenti a *FEDERPOSA* devono comportarsi lealmente nei reciproci rapporti. Pertanto, si obbligano ad evitare azioni, attività o comportamenti idonei a causare un danno, anche di immagine, ad un altro *Operatore* sia direttamente sia attraverso propri incaricati.

L'*Operatore* è tenuto a curare la propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico, culturale, metodologico e tecnologico, tenendo conto delle indicazioni dell'Associazione.

L'*Operatore* deve adoperarsi, in ogni sede, per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi

### **3.2 Divieto di denigrazione**

Gli *Operatori* non devono denigrare il servizio offerto da altro professionista o l'operato di suoi incaricati.

### **3.3 Solidarietà associativa**

Gli *Operatori* si impegnano a fornire in sede associativa tutte le indicazioni utili alla tutela dell'immagine di *FEDERPOSA* e dell'intera categoria. Gli *Operatori* si adoperano per assumere posizioni comuni di fronte a problemi insorti nell'ambito della categoria, impegnandosi in particolare a consultare preventivamente gli organi associativi per le iniziative che possano incidere o interferire con l'attività istituzionale dell'Associazione.

L'*Operatore* deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme dell'esercizio professionale per far conoscere e sostenere i valori e i contenuti tecnici e metodologici della professione nonché i suoi riferimenti etici e deontologici.

L'*Operatore* deve segnalare per iscritto all'Associazione l'esercizio della professione in contrasto con i principi della legge n. 4/2013 di cui sia venuto a conoscenza.

## **SEZIONE 4** **APPLICAZIONE DEL CODICE**

#### **4.1 Responsabilità dell'Associazione**

L'Associazione ha la piena responsabilità dell'osservanza e del rispetto del *Codice*.

#### **4.2 Amministratore del Codice**

Viene nominato quale *Amministratore del Codice* il *Collegio dei probiviri* con il compito di controllare, mediante azioni appropriate, il rispetto del *Codice* da parte degli associati.

Il *Collegio dei Probiviri* è eletto dall'Assemblea generale dei soci.

Le riunioni del *Collegio dei probiviri* possono tenersi anche a mezzo di strumenti telematici.

Il *Collegio dei probiviri* interviene per risolvere eventuali controversie insorte per infrazione al *Codice*.

#### **4.3 Azioni correttive**

In caso di violazione delle disposizioni del presente *Codice* il socio può porre in essere adeguate azioni correttive nei confronti dei clienti e dei consumatori anche su indicazione di *FEDERPOSA* o del *Collegio dei probiviri*.

#### **4.4 Pubblicazione**

Il presente *Codice*, redatto in lingua inglese ed italiana, è reso pubblico da *FEDERPOSA* che si impegna a diffonderlo gratuitamente nel modo più ampio possibile ed è, inoltre, comunicato al Ministero dello Sviluppo Economico ed a tutti i soggetti interessati.

### **SEZIONE 5** **SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI**

#### **5.1 Violazione del Codice**

In caso di comportamento posto in essere dall'*Operatore* in violazione del presente *Codice*, anche attraverso incaricati, dovrà farsi ricorso al *Collegio dei probiviri*. Il ricorso può essere inoltrato da qualunque interessato.

All'esito dell'istruttoria il *Collegio dei probiviri* adotterà i provvedimenti di cui ai punti seguenti.

#### **5.2 Procedura**

Il *Collegio dei probiviri* comunica la violazione all'*Operatore* coinvolto il quale avrà un termine non inferiore a 30 giorni per depositare le proprie difese. L'*Operatore*, qualora ne faccia richiesta, ha diritto di essere ascoltato personalmente dal *Collegio dei probiviri*.

Il *Collegio dei probiviri* dovrà assicurare il contraddittorio secondo una procedura che sarà stabilita di volta in volta e che dovrà essere comunque idonea a garantire alle parti il diritto di difesa. Qualora la violazione risulti fondata il *Collegio dei probiviri* comunica al responsabile l'azione di rimedio decisa e l'eventuale applicazione delle sanzioni.

#### **5.3 Richiamo**

Qualora un *Operatore* violi per la prima volta il *Codice* sarà espressamente richiamato per iscritto, salvo casi di particolare gravità nei quali possono applicarsi direttamente le sanzioni di cui ai punti seguenti.

#### **5.4 Censura**

Qualora l'*Operatore* richiamato persista nel comportamento vietato o violi per la seconda volta il *Codice*, il *Collegio dei probiviri* potrà comminare la sanzione della censura e una sanzione pecuniaria da Euro 1.000,00 ad Euro 5.000,00 da destinarsi ad attività didattiche, di studio, di formazione o ad altre attività promozionali di *FEDERPOSA*.

#### **5.5 Espulsione**

Qualora l'*Operatore* censurato persista nel comportamento vietato o violi per la terza volta il *Codice* o ponga in essere comportamenti di particolare gravità, il *Collegio dei probiviri* potrà, oltre alla sanzione pecuniaria per un importo non inferiore ad Euro 5.000,00, disporre l'espulsione dall'Associazione.