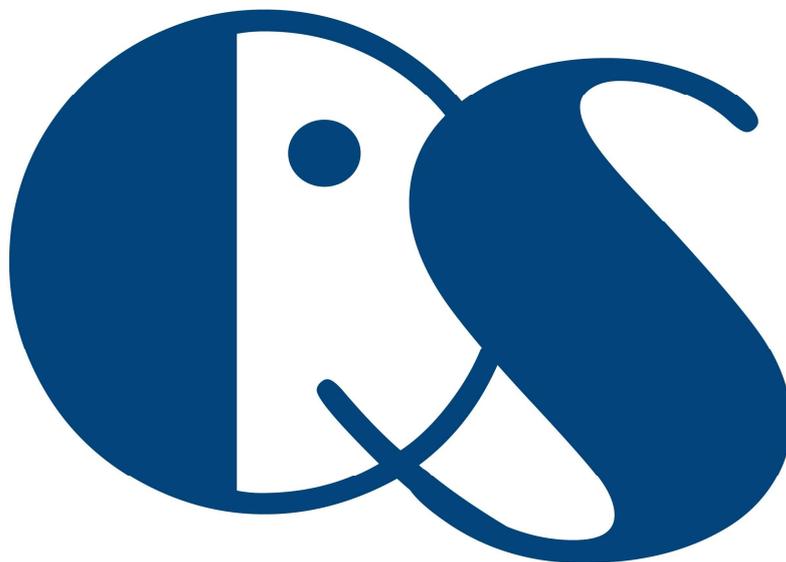


PROTOCOLLO DEONTOLOGICO DELLE IMPRESE DI SERVIZI

MARCHIO DI
QUALITÀ



DELLE IMPRESE
DI **S**ERVIZI

Sommario

Prima parte: disposizioni generali	5
1. Finalità	5
2. Accettazione del Protocollo deontologico	5
3. Comitato di tutela	5
4. Accertamento della violazione di norme del Protocollo deontologico	6
Seconda parte: norme di comportamento	7
1. Premessa	7
2. Norme di comportamento nelle relazioni con i Clienti	7
3. Norme di comportamento nelle relazioni tra Imprese	8
4. Utilizzo del marchio di qualità	9
5. Soluzione in sede arbitrale delle controversie tra Impresa e Cliente	9
6. Verifiche periodiche	9
7. Durata	10
Allegato A.....	11
Marchio di qualità delle Imprese di Servizi.....	11

Prima parte: disposizioni generali

1. Finalità

Con la predisposizione del presente **Protocollo deontologico** il gruppo Ascom Terziario Servizi (di seguito “Ascom TS”) cui aderiscono tutte le imprese di servizi innovativi aderenti a Confcommercio Reggio Emilia, d’intesa con Confconsumatori Reggio Emilia (di seguito “Confconsumatori”), persegue l’obiettivo di fissare, sotto il profilo comportamentale, un quadro di riferimento uniforme:

- a) alle relazioni intercorrenti tra singola Impresa e Clienti, intendendosi come tali gli utenti, sia imprenditori che lavoratori autonomi, iscritti al Registro Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura;
- b) per i Consumatori rimangono applicabili le disposizioni del Decreto Legislativo 206/2005 e successive modifiche e integrazioni (“Codice del Consumo”);
- c) alle relazioni intercorrenti tra Imprese aderenti;
- d) all’utilizzo – da parte delle Imprese aderenti – del marchio di qualità per le Imprese di Servizi predisposto da Ascom TS (allegato A);
- e) alla soluzione in sede arbitrale delle controversie tra Imprese aderenti e Clienti.

2. Accettazione del Protocollo deontologico

L’accettazione del Protocollo deontologico e l’impegno che ne consegue di dare ad esso integrale applicazione vengono assunti su base volontaria mediante la sottoscrizione – da parte del Titolare dell’Impresa – di una **dichiarazione unilaterale di volontà**.

L’adesione al Protocollo deontologico costituisce condizione necessaria per l’utilizzo – da parte dell’Impresa – del marchio di qualità per le imprese di servizi predisposto da Ascom TS e di proprietà del medesimo.

3. Comitato di tutela

Con la funzione di vigilare sull’osservanza delle norme del Protocollo deontologico e di proporre le sanzioni da applicarsi in caso di accertata violazione di tali norme, è istituito un Comitato di tutela composto da tre Titolari di Imprese che abbiano sottoscritto l’impegno all’applicazione del Protocollo nominati da Ascom TS, e da

quattro Esperti dell'area tecnica e giuridica di cui due nominati da Ascom TS e due da Confconsumatori.

I componenti del Comitato di tutela rimangono in carica per un periodo di cinque anni, salvo conferma.

La Presidenza del Comitato di tutela è attribuita dal Consiglio di Ascom TS a uno dei quattro Esperti membri del Comitato.

4. Accertamento della violazione di norme del Protocollo deontologico

Eventuali violazioni – da parte di una Impresa – di norme contenute nel Protocollo deontologico devono essere segnalate a mezzo di esposto documentato da indirizzarsi al Presidente di Ascom TS o al Presidente di Confconsumatori.

Su richiesta di questi, il Comitato di tutela procede a un'istruttoria sui fatti oggetto dell'esposto e, qualora la violazione risulti accertata, propone al Consiglio di Ascom TS l'applicazione, nei confronti dell'Impresa che ha posto in essere la violazione, di una delle seguenti sanzioni, commisurata alla gravità della violazione:

- richiamo scritto;
- sospensione per un periodo da uno a sei mesi dall'uso del marchio di qualità;
- interdizione definitiva dall'uso del marchio di qualità.

Il provvedimento viene adottato, su proposta del Comitato di tutela, dal Consiglio di Ascom TS e successivamente viene portato a conoscenza dell'Impresa nei cui confronti è stato adottato.

Seconda parte: norme di comportamento

1. Premessa

L'imprenditore il quale sottoscriva l'obbligo di applicazione del Protocollo deontologico:

- è consapevole che ogni Cliente ha esigenze specifiche e peculiari non assimilabili genericamente a quelle di altri Cittadini;
- assume la soddisfazione del Cliente come misura fondamentale della qualità del Servizio prestato;
- assicura il rispetto del Protocollo anche nei confronti delle Imprese non associate a Ascom TS.

2. Norme di comportamento nelle relazioni con i Clienti

- Le comunicazioni ai potenziali Clienti relative alla prestazioni erogabili ovvero ai tempi e alle modalità di esecuzione devono corrispondere alle effettive capacità professionali e organizzative dell'Impresa.
- Al fine di favorire la vendita del proprio servizio l'Impresa non deve assolutamente determinare erronei convincimenti sulle aspettative del Cliente. Essa s'impegna a svolgere la propria attività promozionale secondo principi di onestà, correttezza, trasparenza e veridicità. Altresì deve formulare le offerte dei propri servizi con chiarezza, evidenziandone le condizioni e i corrispettivi, i termini di consegna e di pagamento, le garanzie e ogni altro aspetto che consenta, in caso di pluralità di offerte, una valutazione comparativa delle stesse e, comunque, nel pieno rispetto del Codice del Consumo.
- L'Impresa osserverà la massima riservatezza circa le informazioni eventualmente acquisite sull'attività e gli interessi dei Clienti. L'Impresa si impegna a non utilizzare o divulgare tali informazioni per finalità diverse da quelle per cui sono state acquisite.
- L'Impresa non tenterà di acquisire incarichi facendo in qualsiasi modo pressione nei confronti di terzi, né tantomeno dei Collaboratori dei Clienti.

- L'Impresa che affidi a terzi l'esecuzione di tutta (o parte) la prestazione del Servizio per il quale abbia assunto incarico, resta impegnata nei confronti del Cliente per le obbligazioni che derivano dall'accettazione del Protocollo a garanzia del servizio prestato.
- Le clausole contrattuali o qualsiasi altro documento che renda esplicito l'oggetto della prestazione, devono essere redatti in forme e linguaggio semplice e chiaro, che non richiedano per la loro comprensione specifiche conoscenze giuridiche.
- Le clausole contrattuali che possono risultare onerose per il Cliente saranno adeguatamente evidenziate.
- L'Impresa s'impegna a rilevare la soddisfazione del Cliente e il suo giudizio sulla qualità del Servizio ricevuto adottando ogni comportamento idoneo a ottimizzare la relazione col medesimo.

3. Norme di comportamento nelle relazioni tra Imprese

L'Impresa che sottoscrive l'obbligo di applicazione del Protocollo deontologico si impegna a svolgere l'attività concorrenziale nei confronti delle altre imprese del settore sia che queste abbiano o non abbiano sottoscritto a loro volta il suddetto impegno, in condizioni di massima correttezza.

In particolare l'Impresa si impegna:

- ad astenersi da qualsiasi azione che possa creare discredito o comunque nuocere all'immagine di un'altra Impresa;
- ad astenersi dal ricercare a proprio vantaggio informazioni riservate riguardanti altre imprese;
- a confrontare, qualora intenda comparare il proprio servizio con altri offerti da terzi, solo elementi significativi tra loro omogenei;
- nel caso in cui il Cliente commissioni la fornitura del Servizio a più Imprese, queste si impegnano ad operare in spirito di costruttiva collaborazione in modo da ottimizzare il risultato delle loro prestazioni.

4. Utilizzo del marchio di qualità

L'Impresa che aderisce al protocollo deontologico ha diritto di utilizzare il marchio di qualità per le Imprese di Servizi predisposto da Ascom TS e di cui è proprietaria.

L'uso del marchio di qualità può essere temporaneamente o definitivamente inibito dal Consiglio di Ascom TS a un'Impresa aderente al Protocollo a seguito dell'accertata violazione – da parte di questa – delle norme del Protocollo deontologico, secondo quanto previsto nel Paragrafo 4 della prima parte del Protocollo deontologico.

5. Soluzione in sede arbitrale delle controversie tra Impresa e Cliente

L'adesione al Protocollo deontologico impegna l'Impresa ad aderire, in tutti i contratti stipulati con Clienti e relativi a prestazioni di Servizi, la clausola compromissoria formulata come segue:

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione al presente contratto, comprese quelle inerenti alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione saranno deferite alla decisione di un Collegio di tre Arbitri nominati uno da ciascuna delle due parti e il terzo, in qualità di Presidente del Collegio Arbitrale, nominato d'accordo tra i primi due o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale competente per territorio con riguardo al luogo di stipulazione del contratto.

Gli Arbitri decideranno in via irrituale e secondo diritto. Le parti si obbligano a dare pronta e puntuale esecuzione alla decisione degli Arbitri, che sin d'ora riconoscono come espressione della loro stessa volontà contrattuale.

Nel caso di contratto concluso verbalmente, l'Impresa s'impegna a stipulare con il Cliente un compromesso che demandi alla decisione di un Collegio arbitrale (secondo la natura e le modalità sopraindicate) la soluzione della controversia che sia insorta tra Impresa e Cliente avente ad oggetto la prestazione di Servizi.

6. Verifiche periodiche

Il Protocollo deontologico è soggetto a verifiche periodiche al fine di garantirne costantemente l'aderenza ai fini e ai principi ispiratori.

7. Durata

Il presente protocollo entra in vigore il giorno 1/1/2011 ed è leggibile sui siti internet delle rispettive associazioni firmatarie.

LETTO, CONFERMATO E SOTTOSCRITTO

P. ASCOM TS/CONFCOMMERCIO
IL PRESIDENTE
(Nicola Nizzoli)

P. CONFCONSUMATORI
IL PRESIDENTE
(Secondo Malaguti)

Allegato A

Marchio di qualità delle Imprese di Servizi

