

CODICE DI CONDOTTA PROFESSIONALE

DEGLI OPERATORI DI LAVORI SU FUNI ADERENTI AD AIOLAF

PREMESSA

AIOLAF è un'associazione alla quale aderiscono gli operatori di lavori su funi su tutto il territorio nazionale. AIOLAF svolge, per i propri iscritti, attività di formazione ed aggiornamento, organizzazione di convegni, seminari di studio ed attività didattiche. AIOLAF opera per il miglioramento costante del servizio reso al cliente ed adotta modelli comportamentali ai quali tutti gli associati, persone giuridiche (imprese) e fisiche (operatori), devono conformarsi sia nei confronti degli associati, sia verso i clienti pubblici e privati, sia nei confronti dei soggetti concorrenti.

AIOLAF promuove buone prassi tecniche ed organizzative per l'attuazione delle attività lavorative specifiche poste in essere dagli associati. AIOLAF persegue obiettivi di professionalizzazione, efficacia, efficienza e qualità superiori ai requisiti minimi dettati dalle vigenti normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento ai lavori eseguiti con sistemi di accesso e posizionamento su funi, sinteticamente suddiviso nei comparti operanti su manufatti, nei siti naturali e sugli alberi.

AIOLAF si prefigge lo scopo di ottenere l'inserimento nell'elenco del Ministero Sviluppo Economico dedicato alle associazioni professionali che rilasciano l'*Attestato di qualificazione professionale* ex lege n. 4/2013 e intende dotarsi di un sistema di qualificazione degli operatori allo scopo di rappresentare, per le imprese e la collettività, una garanzia di sicurezza e qualità.

VISTI:

- A) gli artt. 27bis e sgtt. del decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo);
- B) la legge n. 4 del 14 gennaio 2013, recante "Disposizioni in materia di professioni non organizzate" (pubblicata in G.U. n. 22 del 26 gennaio 2013);
- C) il Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante "*Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92*" (G.U. n. 39 del 15/2/2013) che istituisce un *Sistema nazionale di certificazione delle competenze*, in attuazione della riforma del mercato del lavoro (c.d. Legge "Fornero") in riferimento, previsto nell'art. 2, c. 1, lett. f), alle "*professioni non organizzate in ordini o collegi*";
- D) lo Statuto nazionale AIOLAF e le Linee Guida degli operatori su funi qualificati AIOLAF.

CONSIDERATO CHE

- I. Il *Codice di condotta* definisce la modalità di presentazione del professionista Operatore di lavori su funi (d'ora in poi anche solo "Operatore" per brevità) sul mercato italiano ed europeo.

- II. Le norme del Codice del consumo, collegano il *Codice di condotta* ai più generali principi sulla responsabilità sociale di impresa con previsioni di comunicazioni sia agli operatori del settore interessato sia, in via preventiva, agli utenti del servizio.
- III. L'art. 5, c. 2, della legge n. 4/2013 prevede che le associazioni possano autorizzare i propri associati ad utilizzare il riferimento all'iscrizione all'associazione quale *marchio* o *attestato* di qualità dei propri servizi. Tale possibilità è subordinata, ad un più stringente 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 AIOLAF 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. Il Codice del consumo, all'art. 27-bis, prevede oneri di comunicazione che si completano con le previsioni di cui all'art. 27-quater cod. cons. in base al quale, per favorire le adesioni al Codice di condotta, sia l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, sia i soggetti che operano in base a un codice di condotta, comunicano periodicamente al Ministero dello Sviluppo economico le decisioni adottate ai sensi della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette a cui corrisponde un obbligo di divulgazione da parte del Ministero suddetto.
- VI. E' intendimento di AIOLAF adottare, per tutti i propri associati, un *Codice di condotta professionale* che, ai sensi della suddetta legge 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 AIOLAF adotta il seguente *Codice di condotta professionale* redatto in lingua italiana ed inglese ai sensi dell'art. 27bis, comma2, d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo)

SEZIONE 1 GENERALITÀ

Il "*Codice di condotta professionale AIOLAF*" (da qui in avanti indicato come "*Codice*") è elaborato e adottato da AIOLAF al fine di promuovere un alto livello di professionalità nel settore dei lavori su funi. Il *Codice*, nell'ambito di un programma di promozione della qualità e della trasparenza nei rapporti con gli utenti, stabilisce gli impegni degli operatori aderenti AIOLAF ed i diritti dei clienti in merito alla esecuzione dei lavori su funi su tutto il territorio nazionale.

Le norme del presente *Codice* forniscono a tutti gli iscritti AIOLAF precise regole di comportamento sia nella fase dell'acquisizione del cliente da parte del professionista sia nel corso del rapporto professionale e dell'esecuzione del lavoro.

L'adesione al presente *Codice* consente agli aderenti ad AIOLAF di utilizzare il marchio ed il logo "AIOLAF" di cui è proprietaria AIOLAF regolarmente depositato.

Con il presente *Codice* AIOLAF intende, inoltre, responsabilizzare tutti coloro che sono impegnati nella professione nonché dettare precise regole per lo svolgimento dell'attività concorrenziale dei professionisti AIOLAF nell'ambito di mercato dei lavori su fune.

Il presente *Codice* garantisce impegni e *standard* nella prestazione del servizio comunicandoli 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 cod. cons. 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 aderenti AIOLAF. 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;
- 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 di lavori su funi*” il soggetto professionista che fornisce servizi di lavoro su fune e che aderisce al presente *Codice*;
- “*Consumatore ed Utente*” qualsiasi soggetto che acquisti un servizio per uso o consumo privato e comunque per scopi estranei al suo mestiere, attività o professione;
- “*Cliente*” si intende il soggetto “*Professionista*” destinatario del servizio e che opera nell'ambito della propria attività professionale ed imprenditoriale;
- “*Associazione*” l'Associazione operatori di lavori su funi AIOLAF;
- “*Amministratore del Codice*” una persona, un ente o un organismo indipendente nominato da AIOLAF per verificare che gli operatori di lavori su funi aderenti osservino il *Codice*, per risolvere eventuali controversie ed irrogare eventuali sanzioni;
- “*Attestato di qualificazione professionale*”, il documento previsto e disciplinato dagli artt. 7 e 8 della legge n. 4/2013 rilasciato sotto la responsabilità del legale rappresentante AIOLAF che indica il percorso professionale dell'aderente ed i requisiti di cui lo stesso è in possesso.

1.3 Utilizzazione dell'attestato di iscrizione e del marchio associativo da parte degli operatori di lavori su funi AIOLAF

Gli Operatori aderenti ad AIOLAF sono autorizzati ad utilizzare l'*Attestato di qualificazione professionale* ed il marchio AIOLAF soltanto con l'adesione al presente *Codice*.

1.4 Obblighi di informazione all'utenza

Ai sensi dell'art. 27bis, c. 5, del d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) gli operatori aderenti AIOLAF 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 di lavori su funi aderenti AIOLAF 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 cosiddette deboli.

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 regolari, continui, senza interruzioni, nell'ambito di una predeterminata disponibilità, con orari giornalieri. 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 disservizi.

SEZIONE 2

RAPPORTI DEGLI AMMINISTRATORI 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 contesto di mercato dei lavori su funi, la cura dell'immagine pubblica degli Operatori di lavori su funi e la qualità del servizio offerto.

2.1 Pratiche vietate

Gli Operatori di lavori su funi 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 o sleali.

2.2 Identificazione e informazioni

Fin dai primi contatti con i clienti, gli *Operatori* AIOLAF devono identificare se stessi e informare i clienti ed i consumatori in ordine all'adesione ad AIOLAF.

In particolare gli aderenti ad AIOLAF, ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 4/2013, sono consapevoli dell'obbligo di *“contraddistingue la propria attività, in ogni documento e rapporto scritto con il cliente, con l'espresso riferimento, quanto alla disciplina applicabile, agli estremi della presente legge”*, e che : *“l'inadempimento rientra tra le pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori, di cui al titolo III della parte II del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, ed e' sanzionato ai sensi del medesimo codice”*. In forza della su menzionata norma, pertanto, gli aderenti AIOLAF 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)”*.

Essi, inoltre, devono fornire le seguenti informazioni:

1. le principali caratteristiche del servizio offerto;
2. il compenso richiesto per lo svolgimento del proprio incarico;
3. le spese rimborsabili, se ve ne sono;
4. i 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.

2.3 Presentazione del servizio

Gli *Operatori* devono assistere con diligenza il cliente ed il consumatore 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.

2.4 Promesse verbali

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

2.5 Onestà

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.

2.6 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 AIOLAF.

2.7 Modalità delle comunicazioni alla clientela e degli interventi.

Gli *Operatori* di lavori su funi devono 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 alla quiete condominiale. Devono, inoltre, trovare accordi con la clientela affinché ogni tipo di intervento avvenga con modalità tali da arrecare il minimo disturbo.

2.8 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.

2.9 Preventivo

L'*Operatore* deve presentare 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.

2.10 Assicurazione

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

2.11 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. A tal fine, deve opportunamente strutturare l'organizzazione del proprio ufficio per fare fronte all'incombente.

2.12 Obbligo di formazione

L'*Operatore* ha l'obbligo di seguire corsi o convegni di formazione ed aggiornamento e conseguire i crediti formativi previsti e disciplinati dallo Statuto dell'Associazione e dalle norme vigenti.

2.13 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 facendo ricorso anche a quanto previsto dalla legge in tema di mediazione.

2.14 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.

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

3.1 Principi

Gli *Operatori* AIOLAF 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, anche aderente ad altra associazione o privo di tale qualità, sia direttamente sia attraverso propri incaricati.

3.2 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 AIOLAF 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.

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* ed è competente in materia di violazione del presente *Codice* e deve redigere un rapporto annuale sulla gestione del *Codice* stesso da presentare agli organi statutari AIOLAF.

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

I

4.3 Azioni correttive

Azioni correttive in ordine alla violazione delle norma del presente *Codice* possono essere realizzate dagli associati, anche su indicazione di AIOLAF o del *Collegio dei probiviri*.

4.4 Pubblicazione

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

SEZIONE 5 **SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI**

5.1 Violazione del Codice

In caso di comportamento posto in essere dall'*Operatore*, anche attraverso incaricati, in violazione del presente *Codice* qualunque soggetto interessato potrà fare ricorso al *Collegio dei probiviri*.

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 AIOLAF.

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.