

## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

per il regolamento generale dei rapporti fra la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste (F.I.P.E.) e i consumatori a Trieste.

L'ORGANIZZAZIONE PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE e la ASSOCIAZIONE ESERCENTI PUBBLICI ESERCIZI della Provincia di Trieste propongono a tutti gli operatori del settore di Trieste un regolamento contrattuale, volto a migliorare il rapporto con la clientela ed al riconoscimento delle norme che ne tutelano la correttezza e la trasparenza.

Tale progetto infatti mira:

- a) al riconoscimento dei diritti del consumatore ad una massima e corretta informazione;
- b) allo sviluppo nella clientela di "una educazione all'acquisto" per ottenere un corretto rapporto qualità prezzo della merce e/o dei servizi;
- c) alla semplificazione delle procedure in caso di contenzioso, prediligendo le forme conciliative istituite presso le Camere di Commercio.

L'OTC e la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste (F.I.P.E.) ritengono che nella particolare situazione economica, è interesse comune sia degli imprenditori che dei consumatori instaurare rapporti improntati sulla trasparenza, correttezza e serietà.

L'adesione e l'accettazione del Codice di comportamento, con conseguente impegno di darne integrale applicazione, vengono assunti mediante la sottoscrizione da parte del rappresentante ufficiale della Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste di una dichiarazione unilaterale di volontà dell'imprenditore.

L'adesione al Codice di Comportamento dà diritto all'utilizzo da parte dell'impresa, del marchio di qualità predisposto dall'OTC e dalla Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste (F.I.P.E.).

L'OTC e la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste (F.I.P.E.), attraverso i rispettivi organismi hanno diritto di vigilare sull'osservanza delle norme del Codice di Comportamento e di proporre sanzioni in caso di accertate violazioni di tali norme.

Eventuali violazioni da parte di un'impresa delle norme contenute nel Codice di Comportamento devono essere segnalate alle stesse a mezzo di lettera raccomandata.

L'OTC e la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste avranno il diritto di procedere ad una istruttoria sui fatti oggetto dell'esposto.

Qualora la violazione risulti accertata, il Consiglio Direttivo dell'OTC d'intesa con la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste, potranno applicare una tra le seguenti sanzioni commisurata alla gravità delle violazioni:

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

Il provvedimento verrà portato a conoscenza dell'impresa nei cui confronti è stato adottato, mediante lettera raccomandata.

## **PREMESSE**

L'Imprenditore aderente è consapevole che:

- ✓ ogni cliente ha specifiche e peculiari esigenze non assimilabili genericamente a quelle di altri clienti;
- ✓ assume la soddisfazione del cliente come misura fondamentale delle qualità del servizio prestato;
- ✓ assicura il rispetto del Codice di Comportamento anche nei confronti degli altri operatori e non solo di tutti i consumatori;
- ✓ si impegna al dovere di serietà, trasparenza, informazione, garanzia, disponibilità e collaborazione.

## **DOVERE DI CONCILIAZIONE**

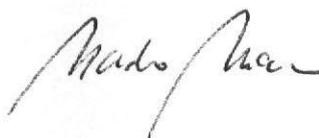
Nel caso di reclamo da parte del cliente, l'impresa si impegna ad esaminare le istanze ed a rispondere di conseguenza.

Tutte le controversie che dovessero sorgere fra i consumatori e l'impresa, nonché quelle fra l'OTC e la Associazione Esercenti Pubblici Esercizi della Provincia di Trieste e le imprese aderenti in relazione alla validità, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente contratto, saranno deferite alla decisione di un Conciliatore, secondo il vigente Regolamento della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura competente per territorio, con riguardo al luogo di stipula del contratto.

Trieste, 5 giugno 2006



**Organizzazione Tutela Consumatori  
del Friuli - Venezia Giulia**



**ASS. ESERCENTI PUBBLICI ESERCIZI  
DELLA PROVINCIA DI TRIESTE - F.I.P.E.  
Via Roma, 28 - Telef. 369260 - 369666**

## REGOLAMENTO

- 1) Viene garantita una cucina accurata, cibi genuini, sani;
- 2) La lista dei vini comprende vino anche sfuso, ma di qualità;
- 3) Il menu scritto deve riportare il prezzo accanto a ciascuna vivanda;
- 4) E' cura dell'esercente evitare al cliente attese lunghe, anche tra una portata e l'altra;
- 5) Il conto deve avere una chiara specifica delle vivande consumate con accanto il prezzo;
- 6) L'esercente espone in una bacheca, fuori dal locale, il menu con i prezzi;
- 7) L'alimentazione ha uno stretto rapporto con la salute, per cui si impone una stretta osservanza della qualità dei prodotti usati e dei requisiti alimentari;
- 8) L'esercente assicura l'osservanza dei requisiti igienico - sanitari (condizioni di igiene e pulizia non solo dei locali, ma anche degli impianti, delle attrezzature e degli utensili);
- 9) Nel caso venga praticato l'asporto, viene assicurato il rispetto previsto dalle procedure del sistema H.A.C.C.P.;
- 10) Viene assicurato un ambiente confortevole (pulizia, accoglienza, personale preparato e garbato).

Sarebbe auspicabile, anche per quanto concerne la trasparenza, eliminare la voce "coperto".

Trieste, 5 giugno 2006