



FISA FVG

Federazione Imprenditori della Sanità e Assistenza
Direzione Generale
TRIESTE

CODICE DI COMPORTAMENTO

Per il regolamento generale dei rapporti fra gli imprenditori socio - assistenziali.

"L'ORGANIZZAZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI" di Trieste e la "F.I.S.A.- FEDERAZIONE IMPRENDITORI DELLA SANITA' ED ASSISTENZA" del Friuli Venezia Giulia- propongono a tutti gli operatori aderenti alla federazione, un regolamento contrattuale volto a migliorare il rapporto con l'utenza ed al riconoscimento delle norme che ne tutelano la correttezza e trasparenza.

Tale progetto infatti mira :

- a) al riconoscimento dei diritti dell'utenza ad una massima e corretta informazione dei propri diritti e doveri;
- b) allo sviluppo nell'utenza di una "educazione " sui propri diritti per ottenere un corretto rapporto di convivenza civile;
- c) alla semplificazione delle procedure, in caso di contenzioso, prediligendo le forme conciliative ed arbitrali.

L'OTC e la F.I.S.A. ritengono che nella particolare situazione che investe così pesantemente l'ambito della III° e IV° età, sia interesse comune degli imprenditori socio - assistenziali, instaurare rapporti improntati sulla trasparenza, correttezza e serietà.

L'adesione e l'accettazione del Codice di comportamento, con conseguente impegno di dare integrale applicazione del Codice Deontologico che impegna gli iscritti alla F.I.S.A. della Provincia di Trieste, vengano assunti mediante la sottoscrizione da parte del rappresentante della F.I.S.A. di una dichiarazione unilaterale di volontà.

L'adesione al Codice di comportamento dà diritto all'utilizzo, da parte dell'impresa, del marchio di qualità "SENIOR ITALIA", predisposto dall'OTC e dalla F.I.S.A.

L'OTC e la F.I.S.A., attraverso i rispettivi organismi, hanno diritto di vigilare sull'osservanza delle norme che regolano il presente Codice di comportamento e di proporre sanzioni in caso di accertate violazioni di tali norme.

Eventuali violazioni da parte di un imprenditore delle norme contenute nel codice comportamentale devono essere segnalate allo stesso a mezzo lettera raccomandata.

L'OTC e la F.I.S.A. avranno il diritto di procedere ad istruttoria sui fatti oggetto dell'esposto.

Qualora la violazione risulti accertata, il Consiglio Direttivo dell'OTC d'intesa con il Consiglio Direttivo della federazione, potranno applicare le seguenti sanzioni commisurate alla gravità delle violazioni:

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

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

PREMESSE

L'imprenditore socio - assistenziale aderente è consapevole che:

- Ogni persona è unica, biologicamente, psichicamente e fisicamente ed in quanto tale sempre diversa da qualunque altra;
- Assume la soddisfazione dell'utente come misura fondamentale della qualità del servizio prestato;
- Assicura il rispetto del Codice nei confronti degli altri imprenditori e non solo di tutti gli utenti;
- Si impegna al dovere di serietà e trasparenza verso i clienti con informazione, garanzia, disponibilità e collaborazione.

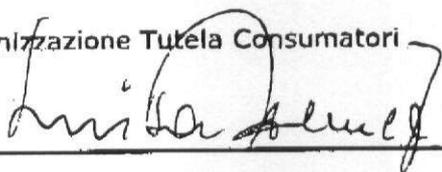
DOVERE DI CONCILIAZIONE

Nel caso di reclamo da parte dell'utente, l'imprenditore esaminerà le istanze e risponderà di conseguenza.

Tutte le controversie che dovessero sorgere fra gli utenti e l'impresa socio - assistenziale, nonché quelle fra l'OTC e la FISA 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 e Artigianato competente per territorio, con riguardo al luogo di stipula del contratto.

Letto, visto e approvato il giorno 11 settembre 2006

p. l'Organizzazione Tutela Consumatori



Organizzazione Tutela Consumatori
del Friuli - Venezia Giulia

p. la Federazione Imprenditori della Sanità e Assistenza



F. I. S. A.

Federazione Imprenditori della Sanità e Assistenza
c/o CONFCOMMERCIO
Via San Nicolò n. 7 - 34100 TRIESTE
Tel. 040 367296 - Fax 040 3223268
Codice Fiscale 90034760323

Il marchio di qualità adottato da
Dall'OTC e dalla FISA



SENIOR
Per la Tutela dell'Anziano