

CODICE DI COMPORTAMENTO

Trieste, 20 DIC. 2011

Tra

L'Organizzazione Tutela Consumatori del Friuli-Venezia Giulia, nella persona della Presidente signora Luisa NEMEZ;

e

L'ATAGAS Associazione Tecnici Apparecchi a GAS della Provincia di Trieste, nella persona del Presidente signor Fabio Binetti;

si conviene, stabilisce e si stipula quanto segue:

L'Organizzazione per la tutela del Consumatore propone al gruppo ATAGAS della Provincia di Trieste, un regolamento contrattuale, volto a migliorare il rapporto con la clientela ed al riconoscimento delle norme a tutela del consumatore.

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 alla tipologia dei servizi erogati" per ottenere un corretto rapporto qualità e tariffe delle prestazioni tecniche;
- c) alla semplificazione delle procedure in caso di contenzioso, prediligendo la forma conciliativa.

L'OTC ritiene che nella particolare situazione economica, è interesse comune di imprenditori e utenti, instaurare rapporti improntati sulla trasparenza, correttezza e serietà professionale.

L'adesione e l'accettazione del Codice di comportamento, con conseguente impegno di darne integrale applicazione, vengono assunti mediante la sottoscrizione da parte del titolare dell'impresa, o un suo rappresentante autorizzato, di una dichiarazione unilaterale di volontà.

L'adesione al codice di comportamento dà diritto all'utilizzo da parte dell'impresa, del marchio di qualità predisposto dall'OTC.

L'OTC, attraverso i componenti del Consiglio direttivo, ha 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 comportamentale, devono essere segnalate alla stessa a mezzo di lettera raccomandata.

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 1) DOVERE DI SERIETA'

L'imprenditore deve erogare le sole prestazioni che sono nelle effettive capacità professionali ed organizzative dell'impresa. Deve altresì comunicare con precisione ai potenziali clienti i tempi e le modalità di esecuzione.

Art. 2) DOVERE DI TRASPARENZA

Il venditore non deve determinare false aspettative ed erronei convincimenti al fine di favorire la conclusione dei contratti.

L'impresa quindi si impegna a svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo principi di onestà, correttezza e veridicità.

Le offerte dovranno essere formulate in modo chiaro, possibilmente espresse in un documento scritto consegnato al cliente, in modo che risultino evidenziate le condizioni, i prezzi, i termini di consegna e pagamento, e le garanzie.

Art. 3) DOVERE DI INFORMAZIONE QUALITA' PREZZO

L'imprenditore si impegna a fornire ogni informazione che consenta in caso di pluralità di offerte, una valutazione comparativa delle stesse.

L'impresa dovrà esporre le caratteristiche specifiche del prodotto e/o del servizio, i difetti e gli eventuali pericoli derivanti da un uso scorretto od improprio.

Art. 4) DOVERE DI RISERVATEZZA

L'imprenditore si impegna ad osservare la massima riservatezza circa le informazioni acquisite sull'attività e gli interessi dei clienti, nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

Art. 5) DOVERE DI GARANZIA

Nel caso l'impresa affidi a terzi l'esecuzione di parte della prestazione, resta impegnata nei confronti del cliente all'osservanza di questo regolamento.

Art. 6) DOVERE DI CHIAREZZA NELLA COMUNICAZIONE

Le clausole contrattuali o qualsiasi altro documento che riguardi l'oggetto della prestazione, devono essere redatti in forme semplici e chiari che non richiedano per la loro comprensione specifiche conoscenze giuridiche.

I caratteri di stampa dovranno essere di dimensioni facilmente leggibili.

L'esposizione orale non dovrà contenere termini suggestivi e dovrà mirare alla effettiva conoscibilità da parte del cliente.

Art. 7) DOVERE DI SALVAGUARDIA

L'impresa si impegna ad eliminare dai propri contratti prestampati le clausole ritenute vessatorie dalla normativa civilistica.

Nel caso vi siano clausole particolarmente onerose per il cliente l'impresa dovrà adeguatamente evidenziarle.

Art. 8) DOVERE DI DISPONIBILITA'

L'impresa si impegna anche successivamente all'erogazione del servizio pattuito a prestare assistenza al cliente.

Nel caso i problemi non siano di semplice risoluzione e l'assistenza comporti l'esborso di spese ulteriori, l'imprenditore deve darne avviso al cliente specificando per quanto possibile l'ammontare dell'onere.

Art. 9) DOVERE DI COLLABORAZIONE

Nel caso in cui il cliente commissioni la fornitura del servizio a più imprese, queste si impegnano ad adoperarsi in spirito di collaborazione in modo da ottimizzare il risultato delle loro prestazioni.

Art. 10) DOVERE DI CONCILIAZIONE

Nel caso di reclamo da parte del cliente, l'impresa si impegna ad esaminare le istanze ed a motivare ogni eventuale rifiuto. Nel caso del perdurare del conflitto l'impresa si impegna ad avanzare all'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Trieste un tentativo di conciliazione con il cliente (con la partecipazione anche dell'OTC).

L'O.T.C. si presta, nei suoi limiti di agibilità, a conciliare eventuali controversie generate da clienti o reclamate dall'impresa esecutrice delle prestazioni non corrisposte.

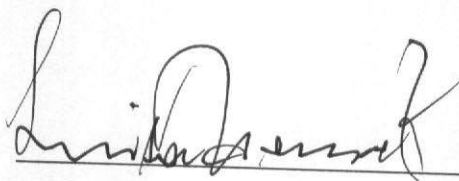
In ogni caso, l'adesione al Codice di comportamento impegna l'impresa ad inserire in tutti i propri contratti una clausola compromissoria volta ad accettare preventivamente il tentativo di conciliazione per la soluzione delle controversie.

Tutte le controversie che dovessero sorgere fra l'OTC e le imprese aderenti in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, saranno deferite all'Organismo di conciliazione della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura competente per territorio, con riguardo al luogo di stipula del contratto.

Il sottoscritto Codice di Comportamento è composto da tre pagine.

Letto e sottoscritto :

Per l'OTC :



Per l'ATAGAS
Il Presidente :



CONVENZIONE

sulle condizioni generali di prestazione del servizio di assistenza tecnica autorizzata e manutenzione di caldaie autonome con potenza termica nominale inferiore a 35 kW


Tra l'**ATAGAS**, Associazione Tecnici Apparecchiature a Gas della Provincia di Trieste, avente sede a Trieste presso Confartigianato in Via Cicerone n. 9, rappresentata dal Presidente Signor Knez Gabriele

e

la **Federconsumatori Friuli Venezia Giulia**, associazione di consumatori e utenti, con sede a Palmanova in Piazza Grandi n. 9/b, riconosciuta Legge 30 luglio 1998, n. 281 e dalla Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia del 24.05.2004, n. 16, rappresentata dai Signori Billa Edo, Turk Tullio e Valent Marco.

Premesso che :

- gli associati del gruppo ATAGAS, aderenti alla Confartigianato di Trieste, svolgono prevalentemente attività di assistenza tecnica autorizzata e manutenzione di caldaie autonome con potenza termica nominale inferiore a 35 kW ;
- gli associati del gruppo ATAGAS, essendo manutentori autorizzati dalle Case costruttrici di caldaie autonome, mirano allo sviluppo dell'educazione alla sicurezza degli impianti termici e al miglioramento della qualità e tipologia dei propri servizi per ottenere un ottimo rapporto qualità dei servizi erogati/tariffe delle prestazioni tecniche;
- gli associati del gruppo ATAGAS, forniranno servizi e prestazioni professionali a tutti i consumatori/clienti che rispettano e sono in regola con gli obblighi e le disposizioni di Legge in materia di sicurezza e manutenzione degli impianti termici ;
- gli associati del gruppo ATAGAS vogliono affermare e migliorare il loro rapporto con i cittadini consumatori loro clienti;
- gli associati del gruppo ATAGAS sono consapevoli che ogni consumatore/cliente ha esigenze specifiche e peculiari non assimilabili a quelle di altri clienti ;
- gli associati del gruppo ATAGAS sono consapevoli che la soddisfazione del consumatore/cliente è la misura fondamentale della qualità del servizio prestato;
- la Federconsumatori F.V.G. nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, ritiene necessario definire delle regole di correttezza per una maggiore tutela dei consumatori/clienti, facendo riferimento a quanto stabilito dalle normative e Leggi vigenti con un chiaro e trasparente rapporto tra le parti



tutto ciò premesso si conviene quanto segue :

- a) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano ad erogare le sole prestazioni che sono nelle effettive capacità professionali ed organizzative della singola impresa aderente, dando indicazioni, in caso contrario, sulle possibili soluzioni alternative;
- b) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare con la massima precisione possibile i tempi e le modalità di esecuzione del servizio;
- c) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a non determinare false aspettative ed erronei convincimenti nel consumatore/cliente, prospettando loro sempre le soluzioni che comportino i minori costi possibili a parità della qualità del risultato;
- d) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo i principi di onestà, correttezza, serietà e veridicità;
- e) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano ad osservare scrupolosamente quanto previsto dalla Legge sui diritti della Privacy, e garantire la massima riservatezza circa le informazioni acquisite sul consumatore/cliente;
- f) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a prestare un tempestivo e qualificato servizio di assistenza tecnica alla clientela soprattutto in caso di eventuale guasto o malfunzionamento delle apparecchiature, fornendo anticipatamente un preventivo di spesa per l'eventuale riparazione e indicando i tempi necessari all'esecuzione dell'intervento;
- g) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, nel caso che gli eventuali guasti e l'assistenza tecnica comportino costi imprevisi o non preventivati, a dare tempestivo avviso al consumatore/cliente, specificando l'ammontare del costo aggiuntivo e i tempi necessari per il completamento dell'intervento tecnico stesso;
- h) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare e rendere visibili al consumatore/cliente che ne faccia richiesta, le tariffe applicate per ogni specifico intervento. Gli importi saranno comunque riferiti alle tariffe medie indicative consultabili sul sito internet www.atagas.com e disponibili presso la sede dell'associazione;
- i) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano a comunicare all'organizzazione Federconsumatori F.V.G. ogni eventuale variazione delle tariffe medie precedentemente indicate, eventuali modifiche delle tipologie dei servizi erogati e dell'elenco degli associati;
- j) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, qualora venga commissionata a terzi l'esecuzione di una specifica o determinata prestazione, a darne preventiva informazione al consumatore/cliente e di far rispettare i contenuti della presente convenzione anche a tali terzi;
- k) gli associati del gruppo ATAGAS si impegnano, in caso di reclamo da parte del consumatore/cliente sia sull'esecuzione della prestazione che sul costo della stessa, a motivare esaurientemente ed esaminare attentamente le istanze del contendere per giungere ad una soluzione tra le parti;



- l) nel caso in cui il contenzioso sorto tra l'associato ATAGAS ed il consumatore/cliente non venga risolto per vie brevi, le parti possono rivolgersi alle sedi locali delle associazioni firmatarie della presente convenzione le quali, se ritenuti sussistenti i presupposti, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo convocheranno le parti presso la propria sede o altro luogo diversamente convenuto, sperando un tentativo di conciliazione da concludersi entro e non oltre i 15 giorni successivi;
- m) l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. si impegnano a far comparire i rispettivi associati interessati al contenzioso, nel rispetto delle regole di correttezza ed imparzialità;
- n) l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. si impegnano a divulgare il presente accordo attraverso la pubblicazione dello stesso sui propri siti internet www.federconsumatori-fvg.it e www.atagas.com ed a darne risalto attraverso gli organi di stampa;
- o) l'ATAGAS e la Federconsumatori F.V.G. di comune accordo convengono che la presente convenzione venga depositata presso la CCIAA di Trieste.

Trieste, lì 13 marzo 2006

ATAGAS

Knez Gabriele



FEDERCONSUMATORI F.V.G.

Billa Edo

Turk Tullio

Valent Marco

