CODICE ETICO DI CONDOTTA PER LE ATTIVITA' DELL'UTILITY MANAGER

SVOLTE DAGLI ADERENTI AD ASSIUM

Assium

Associazione Italiana Utility Manager

Sommario

Sezione I: AMBITO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI NEI RAPPORTI CON I COMMITTENTI E CON I TERZI 6

Sezione II: I RAPPORTI CON I CONSUMATORI 8

Sezione III: I RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI 10

Sezione IV: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI UTILITY MANAGEMENT 11

Sezione V: SISTEMA DI CONTROLLO ED APPARATO SANZIONATORIO 13

Sezione V: Disposizioni Finali 16

Premessa

Il Presente Codice Etico di Condotta è stato redatto conformemente al dispositivo dell'articolo 27 bis del Codice del Consumo che prevede quanto segue:

1. Le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare, in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici, appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tali codici con l'indicazione del soggetto responsabile o dell'organismo incaricato del controllo della loro applicazione.
2. Il codice di condotta è redatto in lingua italiana e inglese ed è reso accessibile dal soggetto o organismo responsabile al consumatore, anche per via telematica.
3. Nella redazione di codici di condotta deve essere garantita almeno la protezione dei minori e salvaguardata la dignità umana.
4. I codici di condotta di cui al comma 1 sono comunicati, per la relativa adesione, agli operatori dei rispettivi settori e conservati ed aggiornati a cura del responsabile del codice, con l'indicazione degli aderenti.
5. Dell'esistenza del codice di condotta, dei suoi contenuti e dell'adesione il professionista deve preventivamente informare i consumatori.

Inoltre il presente Codice è inteso quale Codice di deontologia e buona condotta per gli operatori di attività di Utility Manager utile anche ai sensi e per gli effetti previsti dall'art. 140 del Codice in materia di protezione dei dati personali che prevede per le attività di marketing la sottoscrizione di un codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, prevedendo anche, per i casi in cui il trattamento non presuppone il consenso dell'interessato, forme semplificate per manifestare e rendere meglio conoscibile l'eventuale dichiarazione di non voler ricevere determinate comunicazioni.

1. Introduzione

Il Codice Etico di Condotta per le attività di Utility Manager svolte dagli associati ad Assium (qui di seguito il " Codice"), è volto a garantire che le attività si svolgano nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, della protezione dei minori e secondo i principi espressi dai seguenti valori di riferimento cui i professionisti associati ispirano la loro azione a quattro principi guida:

1. Competenza
2. Partnership
3. Impegno
4. Informazione

Inoltre nello svolgimento della sua attività Assium si ispira ai seguenti valori di riferimento:

- Qualità ed affidabilità
- Etica
- Sostenibilità
- Rispetto
- Prevenzione delle controversie

Il Codice mira a contribuire attivamente alla crescita del settore, rafforzandone la credibilità e la reputazione, come parte integrante del sistema di vendita e di distribuzione di prodotti e servizi. Inoltre attraverso il Codice si mira a fornire agli associati strumenti idonei per affrontare in modo rigoroso, etico e consapevole le sfide del mercato e a sostenere la formazione continua e la crescita professionale.

La redazione del Codice è effettuata in conformità alle previsioni contenute nello Statuto dell'Associazione e alle normative nazionali, comunitarie ed internazionali in materia di attività di vendita e consulenza e costituisce espressione del potere di autodisciplina che Assium esercita nei confronti degli associati.

Coerentemente con la natura e le finalità di questo documento le norme contenute nel Codice possono prevedere principi etici che comportano vincoli superiori rispetto a quelli prescritti dalla legislazione vigente.

L'inosservanza del Codice comporta esclusivamente l'applicazione delle sanzioni ivi previste. Resta inteso che, in caso di cessazione dell'appartenenza all'Associazione, l'associato non sarà più soggetto al Codice, fermo restando l'applicazione delle sanzioni per le condotte poste in essere prima della cessazione del rapporto associativo.

Il Codice è reso pubblico attraverso la diffusione nel proprio sito internet dell'Associazione ed è proposto in consultazione alle associazioni rappresentative dei consumatori per condividerne i valori ispiratori, il controllo di attuazione e la diffusione.

2. Il ruolo economico e sociale degli Utility Manager

Il settore delle Utilities (telefonia fissa e mobile, energia elettrica e gas, acqua e media tv) svolge un ruolo di primo piano nello sviluppo economico del Paese e nel dialogo fra imprese e consumatori, fra Pubblica Amministrazione e cittadino. E' compito principale della nostra associazione favorire il sano sviluppo del nostro settore, attraverso il miglioramento dei servizi offerti, la professionalizzazione delle nostre strutture, il loro comportamento sano e leale sul mercato, anche alimentando dialogo, conoscenza e fiducia fra gli attori economici e sociali.

Questo Codice definisce quindi le norme di deontologia professionale, le regole di comportamento degli Utility Manager al suo interno e verso i fruitori dei nostri servizi, verso le istituzioni e verso la committenza. Esso definisce anche le responsabilità degli Utility Manager che si impegnano a rispettarle con l'adesione ad Assium. Gli aderenti ad Assium riconoscono queste norme di deontologia professionale e queste regole di comportamento come pienamente rispondenti alla salvaguardia del loro ruolo nell'economia e nella Società e accettano di sottoporsi al giudizio degli organi associativi per la valutazione dei loro comportamenti che fossero ritenuti in contrasto con i principi qui di seguito enunciati.

L'Utility Manager è una figura professionale competente in materia di "utenze" di diverse tipologie.
In particolare ha conoscenze, abilità e competenze specifiche circa:

- conoscenza del mercato di riferimento;
- analisi\comprensione delle fatture;
- valutazione delle offerte sottoscrivibili fornite dai vari fornitori;
- gestione manageriale delle spese attraverso l'utilizzo di software/processi dedicati;
- gestione della relazione con il cliente/committente/vendor
- gestione feedback/post vendita

L'Utility Manager ha competenze specifiche nei macro settori di riferimento:

- Telefonia (fissa, mobile, voce e dati) intesa sia come prodotti e servizi
- Gas e elettricità (prodotti e servizi)
- Acqua (prodotti e servizi)
- Media televisiva (rete, satellite, fibra, canali dati via satellite) intesa come prodotti e servizi

Il professionista avrà specifiche competenze nella gestione di tutte le diverse tipologie di clienti e si identifica in ambito B2B e B2C.

All'Utility Manager sono richieste:

- Conoscenza tangibile del mercato, della sua storia e delle sue evoluzioni. Essere sempre aggiornato con le variabili del settore ed avere una costante ricerca dell'informazione.

- Abilità nel comprendere le vere esigenze del cliente, sia da un punto di vista economico sia da un punto di vista gestionale andandole ad associare al metodo che gli viene insegnato. L'abilità nel prevedere eventuali sprechi, nell'utilizzare gli strumenti a disposizione in maniera corretta.

- Competenza nel rendersi responsabile della gestione, essere un reale punto di riferimento per il cliente. Avere la consapevolezza che vengono affidati dei costi importanti per la sostenibilità delle aziende. Essere davvero una risorsa a disposizione. Competenza nella gestione del cliente anche nel rispetto di un approccio corretto rispetto la deontologia professionale e al codice di condotta al consumo (legge 231 del 2001).

Oltre a:

- una forte motivazione e orientamento al servizio
- spiccate capacità relazionali e comunicative
- resistenza allo stress
- abilità di concentrazione
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team
- attitudine al problem solving
- capacità organizzative
- rapidità di apprendimento
- abilità di ascolto
- capacità di autocontrollo
- conoscenze informatiche

Il presente codice è volto a garantire che l'utilizzazione di dati di carattere personale per attività di Utility Manager si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, in particolare del diritto alla riservatezza e del diritto all'identità personale.

Il codice è espressione dell'autonomia degli operatori professionali che intendono utilizzare dati personali per comunicare con clienti, potenziali clienti e categorie di consumatori individuate secondo criteri predeterminati mediante messaggi diretti.

Sezione I: AMBITO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI NEI RAPPORTI CON I COMMITTENTI E CON I TERZI

Articolo 1 - Finalità ed Ambito di applicazione

Il codice etico di condotta per le attività di Utility Manager svolte dagli aderenti ad Assium (qui di seguito indicato come "Codice") ha lo scopo di assicurare che l'attività dell'Utility Manager venga realizzata, come servizio per il pubblico, nella tutela dei diritti dei consumatori. In particolare, il presente Codice impegna esclusivamente gli associati a mantenere comportamenti etici nei rapporti con operatori, committenti e consumatori, al fine di garantire la correttezza dell'attività commerciale e la sostenibilità economica della vendita diretta.

Il Codice definisce le regole per lo svolgimento di attività sostenibili nell'ambito del contatto svolto dall'Utility Manager ed evidenzia le attività che sono considerate in contrasto con le finalità suddette, ancorché conformi alle vigenti disposizioni legislative.

Il Codice è inteso come un quadro di riferimento per l'autoregolamentazione che ciascuno degli aderenti ad Assium si impegna a realizzare, con i seguenti scopi:

- Mantenere elevati standard di qualità dell'erogazione dei servizi
- Accrescere la fiducia dei cittadini, delle imprese e delle Istituzioni nelle nostre aziende e/o nelle attività da noi svolte.

Articolo 2 - Soggetti vincolati e obblighi

Il Codice indica esclusivamente i comportamenti cui sono tenuti gli associati che si impegnano ad osservare ed a far accettare le norme del Codice ai soggetti che operano all'interno della loro organizzazione, nonché a darne opportuna diffusione.

Gli aderenti ad Assium si impegnano a divulgare il Codice ai propri collaboratori o dipendenti nelle forme che riterranno più opportune ed efficaci

Articolo 3 - Principi vincolanti per gli aderenti ad Assium nel rapporto con i committenti

Gli aderenti ad Assium nel rapporto con i loro Committenti si impegnano ad attenersi a quattro principi guida, i valori caratteristici che definiscono la loro responsabilità e quella dei propri dipendenti e collaboratori:

1. Competenza
2. Partnership
3. Impegno
4. Informazione

Competenza. Porre questo principio guida come primo punto di riferimento vuol dire che il primo dovere degli aderenti ad Assium è di svolgere con correttezza le attività loro affidate, utilizzando a favore dei committenti tutto il bagaglio di esperienza accumulato. Essi condividono infatti la convinzione che il corretto rapporto con la propria committenza e il rigoroso rispetto degli impegni presi costituiscono un elemento fondamentale per l'affermazione della professionalità del settore; significa non vantare

competenze che non si hanno; significa mantenere riservatezza su circostanze di cui si viene a conoscenza per motivi professionali, significa anche evitare i sospetti che queste cose possano accadere (es. mantenere indipendenza di giudizio, evitare conflitti di interesse).

Partnership. Vale nei confronti dei Committenti, ma anche nei confronti delle altre categorie di stakeholder. Principalmente nei rapporti con il pubblico Partnership. Saper ascoltare il Cliente, capire i suoi problemi e i suoi interessi, anche sapendo correttamente interpretare le sue richieste. Adattare sempre il servizio e le prestazioni agli interessi del Cliente. Questo è vero particolarmente nelle fasi di progettazione e di erogazione del servizio quando è necessario adottare modalità di comunicazione trasparenti ed efficaci. Identificarsi con il Cliente significa che non basta svolgere bene le attività affidate. Occorre proporgli le attività che davvero gli possono recare utilità.

Impegno. Significa capacità di non sottrarsi a problemi nuovi e difficili, di sforzarsi di trovare la risposta vera e utile. Occorre incoraggiare gli aderenti ad Assium a valorizzare la prestazione in termini di risorse professionali (tempi e qualificazioni). Occorre evitare che un prezzo molto basso serva a giustificare una prestazione e un servizio scadenti. L'applicazione di prezzi irregolarmente bassi, oltre a innescare una concorrenza non leale, nuoce gravemente all'immagine del settore e contrasta con la salvaguardia del ruolo del nostro settore dichiarata nelle premesse

Informazione. E' indubbio che la fiducia dei committenti nella nostra capacità professionale e la loro capacità di prendere decisioni corrette in relazione ai risultati delle attività da noi svolte, poggiano sulla correttezza e sulla trasparenza delle informazioni che noi forniamo loro. Questo non significa solo dare le informazioni corrette quando ci vengono chieste (Onestà): significa, in forma più attiva, trasparenza, capacità e volontà di comunicare.

Gli aderenti ad Assium ritengono che il proprio comportamento nei confronti dei Clienti debba generare fiducia e valore. La fiducia del Committente va perseguita come valore chiave fondante della relazione.

Articolo 4 - Comportamento nei rapporti tra gli associati

Gli aderenti ad Assium sono tenuti ad assumere un comportamento leale sia verso i terzi sia fra loro e si obbligano ad evitare azioni, attività o comportamenti anche potenzialmente idonei a causare un danno di immagine od economico ad un altro associato, sia direttamente sia attraverso i propri operatori.

Gli aderenti ad Assium devono tenere comportamenti tali da non danneggiare, screditare o altrimenti compromettere l'immagine dell'Associazione, degli altri associati e non e della stessa professione. Gli aderenti ad Assium sono liberi di esprimere le proprie opinioni anche se in contrasto con quelle di altri operatori del settore, ma sono tenuti a non denigrare questi ultimi o il loro operato in qualsiasi forma.

Articolo 5 – Dovere di osservanza e poteri sanzionatori

Gli aderenti ad Assium si impegnano a fare tutto quanto in loro potere per applicare le disposizioni di questo Codice, sia nello spirito che nella lettera. Gli Associati Assium, impegnandosi al rispetto del Codice, si rendono garanti nei confronti dell'Associazione e degli altri aderenti che il comportamento dei propri collaboratori che rivestono, a qualsiasi livello, mansioni di responsabilità, sarà conforme ai principi del Codice stesso.

Gli aderenti ad Assium dichiarano che la non osservanza delle disposizioni di questo Codice da parte di un Associato debba ritenersi lesiva degli interessi della categoria e dell'Associazione che lo rappresenta e costituisca ragione sufficiente per l'approvazione delle sanzioni disciplinari previste.

Le caratteristiche del sistema sanzionatorio sono descritte nella sezione V del presente Codice e sono affidate alla competenza del Collegio dei Probiviri istituito in conformità dello Statuto di Assium.

Sezione II: I RAPPORTI CON I CONSUMATORI

Articolo 6 - Criteri di comportamento nei rapporti con i consumatori

Gli associati e i loro operatori sono tenuti ad adottare tutte le iniziative opportune in modo che ogni attività commerciale e promozionale rispetti i principi della correttezza e trasparenza; sono pertanto vietate tutte le pratiche ambigue, scorrette, ingannevoli o sleali, indipendentemente dal fatto che violino specifiche norme di legge e regolamenti nazionali o di fonte comunitaria o internazionale, così come previsto e specificato dagli articoli 21-23 e 24-26 del Codice del Consumo.

Articolo 7 - Caratteristiche delle informazioni fornite al consumatore

L'Utility Manager è tenuto a comportarsi in modo rispettoso verso il consumatore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto con cui si entra in contatto.

E' onere dell'Utility Manager verificare che l'interlocutore cui viene erogato il servizio sia maggiorenne e capace di agire, evitando di formulare proposte a soggetti che non sono evidentemente in grado di comprendere quanto viene presentato.

L'Utility Manager deve curare che il consumatore capisca correttamente le informazioni e dare il tempo sufficiente all'interlocutore per valutare attentamente l'offerta commerciale.

Le informazioni devono essere in ogni caso chiare, comprensibili in modo che il consumatore possa comprendere le caratteristiche dell'offerta e gli obblighi che assume in caso di accettazione.

L'Utility Manager adotta ogni cura per evitare che il consumatore riceva informazioni che, anche solo per omissioni, imprecisioni o ambiguità, possano ingannarlo sulle caratteristiche dell'offerta rispondendo con precisione e in modo comprensibile a tutte le domande del consumatore riguardanti il prodotto e l'offerta.

Gli Utility Manager associati ad Assium si impegnano a non utilizzare materiali che contengano forme di comparazione, confronto o comunque di allusione nei confronti di altri Utility Manager operanti nel medesimo settore merceologico realizzate in modo tale da ledere i principi della leale concorrenza e della pubblicità comparativa.

E' altresì vietato qualsiasi utilizzo di marchi, nomi, loghi riconducibili ad associazioni concorrenti che crei confusione o alteri la percezione dell'offerta da parte del consumatore.

Articolo 8 - Utilizzo dei dati personali

Fermo restando quanto stabilito nella sezione IV del Codice, all'atto dell'utilizzo dei dati personali del consumatore, l'associato è tenuto ad adottare ogni cautela organizzativa per assicurare che il trattamento delle informazioni riferite al consumatore avvenga nel rispetto della riservatezza e dell'identità personale.

E' considerato comportamento gravemente lesivo dei principi etici cui si ispira il Codice l'uso improprio dei dati raccolti in occasione di un contatto commerciale, per finalità diverse da quelle per le quali i dati sono stati raccolti o forniti dall'interessato.

Sezione III: I RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

Articolo 9 - Diffusione del Codice

L'Utility Manager deve curare che tutti i propri dipendenti e collaboratori ricevano una copia del Codice, anche in forma riassunta, informandoli in questo caso che il testo completo è pubblicato sul sito internet dell'Associazione.

L'Utility Manager deve curare che tutti i propri dipendenti e collaboratori si impegnino a rispettare i contenuti del Codice e ad applicarne i principi nello svolgimento dell'attività.

Conseguentemente, in caso di segnalazione di qualsiasi azione, attività o comportamento posto in essere da un dipendente o collaboratore in violazione del presente Codice, l'Utility Manager si impegna ad adottare ogni opportuna azione per porre termine alla violazione, contestando tale condotta al dipendente o collaboratore e segnalandola all'Associazione.

Articolo 10 - Formazione

E' preciso obbligo deontologico di ogni Utility Manager associato svolgere adeguata formazione in modo che sia in grado di applicare correttamente gli obblighi previsti dalla vigente normativa e che ispirino la propria condotta ai principi espressi dal Codice.

L'attività di formazione ha l'obiettivo di favorire la crescita personale e professionale degli Utility Manager.

L'Associazione si impegna a tenere un registro con le formazioni effettuate e con l'indicazione del conteggio del monte ore erogato; si impegna, inoltre, a prevedere un Piano di Formazione annuale.

Sezione IV: TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI UTILITY MANAGEMENT

Articolo 11 - Principio di correttezza

Gli Utility Manager associati si impegnano ad adottare ogni cautela organizzativa per garantire che l'utilizzazione di dati personali acquisiti nell'esercizio della libertà di iniziativa economica e finalizzati allo svolgimento di attività di contact center in outsourcing per comunicazione commerciale, vendita diretta, vendita a distanza, gestione del rapporto con clienti e potenziali clienti, ricerche di mercato ed indagini di opinione si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, in particolare del diritto alla riservatezza e del diritto all'identità personale.

Articolo 12 - Principio del bilanciamento degli interessi

Per permettere al Garante di valutare l'applicabilità del principio del bilanciamento di interessi previsto dall'art. 24 primo comma lettera g) del D. Lgs. 196/2003 sulla base dei princìpi sanciti dalla legge e permettere agli aderenti ad Assium di beneficiare dell'esonero dall'obbligo di disporre del consenso degli interessati per trattare dati in presenza di perseguire un legittimo interesse del titolare o di un terzo destinatario dei dati, qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato, il presente Codice , ai sensi dell'art. 140 del D.lgs 196/2003, va inteso Codice di deontologia e buona condotta in quanto prevede le regole di condotta base al quale l'attività di marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta svolta dagli aderenti ad Assium possa essere:

- espressione del diritto di libera iniziativa economica;
- conforme alla vigente normativa, prevedendo anche per i casi in cui il trattamento non presuppone il consenso dell'interessato, forme semplificate per manifestare e rendere meglio conoscibile l'eventuale dichiarazione di non voler ricevere future comunicazioni;
- persegue finalità socialmente positive offrendo prodotti e servizi attraverso tutti i canali di comunicazione (inclusi i canali alternativi a quelli tradizionali) e favorendo l'accesso a tali offerte da parte di tutti i soggetti.

Articolo 13. Trattamento di dati sensibili

Tenuto conto della specifica normativa in materia di trattamento dei dati personali sensibili, è fatto divieto agli associati di discriminare gli interessati al trattamento dei dati in base ad informazioni che afferiscono alla sfera dei dati sensibili, salvo il diritto dell'operatore economico di scegliere, nei limiti stabiliti dall'articolo 41 della Costituzione della Repubblica Italiana, a quali soggetti rivolgere le proprie offerte in base alle proprie libere politiche commerciali.

Articolo 14 - Informativa all'interessato

Ferme restando le disposizioni di legge gli aderenti ad Assium per quanto di loro competenza verificano che l'informativa da fornire all'interessato si ispiri ai seguenti criteri:

- sia letta in forma abbreviata con chiarezza e utilizzando termini di uso comune, , curando che il contatto con l'interlocutore sia configurato in modo tale che l'interessato, a sua richiesta reperisca ove possibile, in un sito internet del committente nel quale siano fornite ulteriori indicazioni, sia sulla legge in materia di protezione dei dati personali, sia sul presente codice, sia sulla procedura aziendale adottata per garantire la massima riservatezza dei dati, una copia dell'informativa stessa con l'indicazione delle modalità di esercizio dei diritti attribuiti dalla legge qualora aderisca all'offerta formulata. Contenga le indicazioni relative alle modalità di cancellazione dei dati ed in particolare allo specifico diritto dell'interessato di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita a distanza o diretta o di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

- Metta in condizioni l'interessato di sapere chi e come userà i suoi dati, se sono indispensabili per la fornitura del prodotto o del servizio richiesto, a chi rivolgersi per ottenere chiarimenti o per esercitare i diritti previsti dalla vigente normativa.

Articolo 15 - Consenso

Il consenso reso dall'interessato per attività di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta si intende riferito ai soli trattamenti connessi direttamente od indirettamente alla effettuazione di comunicazione commerciale, alla vendita di prodotti o servizi e strumentali allo svolgimento dell'attività. Pertanto il consenso reso dall'interessato per ricevere informazioni commerciali, offerte, promozioni si intende riferito all'intero trattamento che comprende le operazioni accessorie di verifica della correttezza e qualità dei dati utilizzati.

Il consenso reso dall'interessato per la comunicazione dei dati a soggetti diversi da coloro che hanno raccolto tali dati, per poter essere considerato validamente reso, deve far riferimento alle categorie di soggetti individuate in base al settore di attività che potranno ricevere tali dati o al soggetto specificatamente indicato a cui si trasferiscono i dati".

In applicazione del principio in base al quale il consenso deve essere espresso liberamente e specificamente, la raccolta del consenso viene effettuata sempre garantendo all'interessato la libertà di manifestare la propria adesione o meno al consenso così formulato anche con riferimento all'utilizzo di strumenti tradizionali o automatizzati. Dovranno peraltro essere facilitate modalità che consentano all'interessato di modulare i contenuti del consenso, differenziandone gli ambiti di applicazione.

Ai fini della documentazione in forma scritta del consenso per il trattamento di dati, i soggetti che utilizzano dati per finalità di marketing possono raccogliere il consenso degli interessati anche mediante dichiarazioni sottoscritte da loro incaricati e addetti, purché tali attività siano sottoposte a specifiche regole di procedura e di controllo, effettuate a cura del Titolare o di un suo Responsabile.

Sezione V: SISTEMA DI CONTROLLO ED APPARATO SANZIONATORIO

Articolo 16 - Collegio dei Probiviri

Limitatamente agli aspetti relativi all'autodisciplina e nel rispetto dell'autonomia degli Utility Manager, la vigilanza sulla corretta applicazione del Codice è affidata al Presidente del Collegio dei Probiviri, così come previsto dallo Statuto dell'Associazione.

In un'ottica di armonizzazione e applicazione di eventuali sviluppi tecnologici e normativi il Collegio dei Probiviri può suggerire eventuali aggiornamenti e modifiche del presente Codice.

Le norme del Collegio dei Probiviri si applicano a tutti i soci Assium, che sono tenuti a sottoscriverle per accettazione

Articolo 17 - Norme di procedura

Qualora uno degli aderenti ad Assium ritenesse che un altro associato non abbia conformato il proprio comportamento ai principi esposti nel presente Codice, potrà denunciare il fatto al Consiglio Direttivo, astenendosi dal divulgare in qualsiasi modo l'oggetto della denuncia. A seguito della denuncia, come pure in ogni altro caso in cui gli pervenga comunque notizia del comportamento di un Associato non conforme ai principi del presente Codice, il Consiglio Direttivo deferirà il caso al Collegio dei probiviri.

Inoltre chiunque ritenga fondatamente che sia intervenuta una violazione delle disposizioni definite dal Codice, può segnalarla direttamente al Collegio dei Probiviri inviando una comunicazione scritta (tramite posta, fax o e-mail) alla Segreteria dell'Associazione.

Per attivare la segnalazione è necessario fornire:

- le proprie generalità;
- i propri recapiti (indirizzo completo e numero di telefono, nonché, eventualmente, numero di fax ed Indirizzo e-mail);
- la descrizione dettagliata della violazione della norma del Codice;
- l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali.

Le segnalazioni prive dei requisiti prescritti saranno considerate inammissibili.

Al ricevimento della segnalazione la Segreteria procede alla sua classificazione e registrazione. I dati trasmessi verranno trattati secondo le norme sulla tutela dei dati personali.

La Segreteria, esaminata la segnalazione pervenuta, è tenuta a darne comunicazione all'Associato e al Collegio dei Probiviri; quest'ultimo dovrà valutare la segnalazione e decidere se archiviarla per mancanza di presupposti o avviare l'apertura di un procedimento di autodisciplina nei confronti dell'Associato.

L'Associato che riceve la comunicazione di apertura di un procedimento di autodisciplina nei suoi confronti, deve trasmettere al Collegio, entro 15 giorni dalla comunicazione, la documentazione che ritiene utile per chiarire la sua posizione: qualora i chiarimenti non siano considerati soddisfacenti il Collegio avvierà l'iter procedurale.

L'Associato può richiedere un'audizione al Collegio negli stessi tempi previsti per l'invio della documentazione. L'audizione sarà effettuata in occasione della prima riunione del Collegio, che informerà l'interessato con un preavviso non inferiore a 15 giorni.

Il Collegio completa l'iter procedurale entro 60 giorni dall'apertura del procedimento di autodisciplina. Le decisioni vengono prese a maggioranza.

L'esito della procedura di autodisciplina rimane agli atti del Collegio e viene conservato a cura della Segreteria che lo trasmette alle parti interessate e al soggetto che ha attivato la segnalazione.

Il destinatario del provvedimento di autodisciplina è tenuto a dare esecuzione a quanto deciso dal Collegio tempestivamente e comunque non oltre i 30 giorni successivi alla comunicazione del provvedimento adottato.

Articolo 18 – Sistem\a sanzionatorio

Le sanzioni previste per la violazione delle norme del presente codice sono le seguenti:

- Comunicazione di richiamo

Qualora il Collegio dei Probiviri accerti, al termine del procedimento, la violazione di una o più delle disposizioni previste dal Codice, invierà all'Associato una comunicazione di richiamo, invitandolo ad ottemperare entro un massimo di 30 giorni.

- Provvedimento di rimprovero ufficiale

Nel caso in cui l'Associato non provveda, nei termini previsti, ad adeguarsi alle indicazioni contenute nella comunicazione di richiamo, ovvero nel caso in cui la violazione sia di particolare gravità per quantità o rilevanza degli inadempimenti al Codice, il Collegio invia all'interessato un provvedimento di censura, invitandolo ad ottemperare entro un massimo di 30 giorni.

- Sospensione dall'Associazione

Nel caso in cui l'Associato non provveda, nei termini previsti, ad ottemperare alle indicazioni contenute nel provvedimento di censura, il Collegio segnalerà il fatto al Consiglio Direttivo che, potrà avviare la procedura di Sospensione dall'Associazione, conformemente a quanto previsto dallo Statuto dell'Associazione o da apposito regolamento associativo.

- Espulsione dall'Associazione

Nel caso in cui l'Associato non provveda, nei termini previsti, ad ottemperare alle indicazioni contenute nel provvedimento di censura, il Collegio segnalerà il fatto al Consiglio Direttivo che, in caso di violazione di particolare gravità, potrà avviare la procedura di espulsione, conformemente a quanto previsto dallo Statuto dell'Associazione o da apposito regolamento associativo.

La delibera di espulsione di un associato da parte del Collegio sarà sottoposta alla ratifica della Giunta, che la renderà operativa.

Articolo 19 - Pubblicazione dei provvedimenti sanzionatori

I provvedimenti sanzionatori applicati per violazione del presente Codice vengono pubblicati nell'area riservata del sito internet dell'Associazione a cura della Segreteria che è tenuta a darne notizia nelle forme più idonee a tutti gli aderenti ad Assium.

La non osservanza delle disposizioni può risultare da segnalazioni che pervengano all'Associazione da parte di altri associati, da Committenti, dalle persone entrate in contatto con l'associato nell'espletamento delle attività affidatele.

Sezione V: Disposizioni Finali

Articolo 20 – Sigilli di conformità e attestati di adeguatezza

Assium si riserva di istituire con apposito regolamento percorsi premiali che attestino che un associato ha rispettato tutte le disposizioni del presente Codice acquisendo così la possibilità di fregiarsi pubblicamente, alle condizioni che verranno stabilite, di un Sigillo di conformità ed Adeguatezza al Codice rilasciato da un soggetto terzo ed indipendente riconosciuto da Assium.

Articolo 21 Durata

Il Codice ha durata triennale dalla data di sottoscrizione e potrà essere rinnovato per uguali periodi previa formale manifestazione di adesione da parte degli aderenti ad Assium.

Milano 02-05-2019