

# **CODICE DI CONDOTTA PROFESSIONALE**

## **DEGLI ESPERTI DELLA PREVENZIONE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE ADERENTI ALL'ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE EPTAS**

### **PREMESSA**

*EPTAS*, è un'associazione alla quale aderiscono gli esperti della prevenzione per la tutela dell'ambiente e della salute su tutto il territorio nazionale. *EPTAS* svolge, per i propri iscritti, attività di formazione ed aggiornamento, organizzazione di convegni, seminari di studio ed attività didattiche. Partecipa ai tavoli di lavoro ed ai procedimenti di consultazione di soggetti pubblici e privati ed opera per il miglioramento costante del servizio reso al cliente.

*EPTAS* intende adottare modelli comportamentali ai quali tutti gli associati devono conformarsi, sia nei confronti degli associati sia verso i clienti sia nei confronti dei colleghi e degli altri soggetti concorrenti.

L'associazione è indipendente da ogni partito o associazione politica o sindacale, non persegue fini di lucro bensì scopi esclusivamente professionali, sociali e culturali, come da Statuto:

- a) incrementare i livelli di professionalità degli operatori del settore delle sostanze chimiche, in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli/oggetti o contenute in rifiuti, nonché la qualità del servizio reso alla clientela;
- b) promuovere lo scambio di idee e di informazioni per agevolare una più stretta collaborazione tra tutti gli operatori del settore a livello nazionale, comunitario ed internazionale al fine di favorire la tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente;
- c) elaborare progetti di ricerca e sviluppo che abbiano come obiettivo la realizzazione di prodotti o servizi in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei consumatori nonché dell'ambiente per qualsiasi settore merceologico.

*EPTAS* promuove buone prassi tecniche ed organizzative per l'esecuzione delle attività professionali specifiche poste in essere dai propri associati. Persegue obiettivi di professionalizzazione, efficacia, efficienza e qualità nel settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti.

*EPTAS* rilascia ai propri aderenti l'*Attestato di qualità dei servizi professionali ex lege* n. 4/2013 secondo un sistema di qualificazione che rappresenta, per le imprese e la collettività dei consumatori ed utenti, una garanzia di sicurezza e qualità

### **CONSIDERATO CHE:**

- I. il *Codice di condotta* (previsto dagli artt. 27bis e sgtt. del d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, "Codice del consumo") rappresenta un modello comportamentale uniforme per tutti gli *Esperti della prevenzione per la tutela dell'ambiente e della salute* (d'ora in poi anche solo "*Esperti*" per brevità) sul mercato italiano ed europeo;
- II. l'art. 5, c. 2, della legge n. 4/2013 prevede che le associazioni professionali 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 all'adempimento di un obbligo d'informazione a carico dell'Associazione stessa che deve essere esteso, tra altri elementi, al *codice di condotta*;
- III. la legge n. 4/2013, consente ad *EPTAS* 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;

IV. è intendimento di *EPTAS* adottare, per tutti i propri associati, un *Codice di condotta professionale* che, ai sensi della suddetta legge n. 4/2013 e delle collegate norme del *Codice del consumo*, definisca gli impegni degli *Esperti* nei confronti degli utenti del servizio, dei colleghi e delle altre associazioni professionali.

Tanto premesso e considerato l'Associazione *EPTAS* adotta il seguente *Codice di condotta professionale* redatto in lingua italiana ed inglese ai sensi dell'art. 27bis, comma 2, d. lgs. n. 206/2005.

## **SEZIONE 1** **GENERALITÀ**

Il *Codice di condotta professionale EPTAS* (da qui in avanti indicato come “*Codice*”) è elaborato e adottato da EPTAS al fine di incrementare i livelli di professionalità nel settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti. Il *Codice*, nell'ambito di un programma di promozione della qualità e della trasparenza nei rapporti con i clienti, stabilisce gli impegni degli *Esperti* aderenti ad EPTAS ed i diritti dei clienti in merito nel settore suddetto.

Le norme del presente *Codice* forniscono a tutti gli *Esperti* iscritti ad EPTAS precise regole di comportamento sia nella fase dell'acquisizione del cliente sia nel corso del rapporto professionale e dell'esecuzione della prestazione professionale.

L'adesione al presente *Codice* consente agli *Esperti* aderenti di utilizzare il marchio “EPTAS” di cui è proprietaria EPTAS regolarmente depositato.

Con il presente *Codice EPTAS* intende, inoltre, responsabilizzare tutti coloro che sono impegnati nella professione di *Esperto*, nonché dettare precise regole per lo svolgimento dell'attività concorrenziale dei professionisti EPTAS nell'ambito di mercato delle prestazioni professionali concernenti le sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti.

Il presente *Codice* garantisce impegni e *standard* nella prestazione del servizio offerto dagli *Esperti* e si impegna a comunicarli 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 del *Codice del Consumo* e della legge n. 4/2013 unitamente all'elenco degli *Esperti* del settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti aderenti all'Associazione.

### **1.1 Ambito**

Il *Codice* contiene principi di condotta per gli *Operatori* aderenti ad EPTAS. 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 clienti;
- 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:

- “*Esperto nel settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti*” indica il soggetto professionista socio EPTAS che fornisce servizi nel settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti e che aderisce al presente *Codice*.
- “*Consumatore ed Utente*” qualsiasi soggetto che acquisti il servizio suddetto per scopi estranei al suo mestiere, attività o professione;
- “*Cliente*” si intende anche il soggetto “*Professionista*” destinatario del servizio e che opera nell'ambito della propria attività professionale ed imprenditoriale;

- “Associazione” l’Associazione EPTAS;
- “Amministratore del Codice” una persona, un ente o un organismo indipendente nominato da EPTAS per verificare che gli *Esperti* osservino il Codice, per risolvere eventuali controversie ed irrogare eventuali sanzioni;
- “Attestato di qualità dei servizi professionali”, il documento previsto e disciplinato dagli artt. 7 e 8 della legge n. 4/2013 rilasciato sotto la responsabilità del legale rappresentante EPTAS che indica il percorso professionale dell’aderente ed i requisiti di cui lo stesso è in possesso al fine di aderire all’Associazione.

### **1.3 Utilizzazione dell’attestato di iscrizione e del marchio associativo da parte degli Esperti nel settore delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti EPTAS**

Gli *Esperti* aderenti ad EPTAS sono autorizzati ad utilizzare l’*Attestato di qualità dei servizi professionali* ed il marchio EPTAS 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 aderenti ad EPTAS 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 *Esperti* aderenti EPTAS all’utenza sono svolti nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia. L’Esperto garantisce, inoltre, di gestire con particolare attenzione i soggetti diversamente abili, gli anziani e in genere i cittadini appartenenti alle fasce sociali più vulnerabili.

#### **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’Esperto si attiene a principi di obiettività, neutralità e l’imparzialità.

#### **1.7 Continuità**

L’Esperto 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’Esperto che si impegna a ridurre al minimo eventuali disagi e disservizi.

## **SEZIONE 2**

### **RAPPORTI DEGLI ESPERTI 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 settore delle prestazioni professionali che concernono il trattamento delle sostanze chimiche in quanto tali o contenute in miscele o contenute in articoli, oggetti e rifiuti, la cura dell'immagine pubblica degli *Esperti* e la qualità del servizio professionale offerto.

#### **2.1 Pratiche vietate**

Gli *Esperti* 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, ogni *Esperto* associato ad *EPTAS* deve identificare se stesso e informare i clienti ed i consumatori in ordine all'adesione ad *EPTAS*.

In particolare gli aderenti ad *EPTAS*, ai sensi dell'art. 1 c. 3 della legge n. 4/2013, 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)*".

Gli *Esperti*, inoltre, devono fornire le seguenti informazioni:

1. principali caratteristiche del servizio professionale offerto;
2. compenso richiesto per lo svolgimento del proprio incarico;
3. spese rimborsabili, se ve ne sono;
4. 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 si offre e fin dove si impegnano con il conferimento dell'incarico.

#### **2.3 Presentazione del servizio**

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

#### **2.5 Onestà**

Gli *Esperti* non devono abusare della fiducia del singolo cliente/consumatore, devono tenere conto della eventuale mancanza di esperienza, dell'età, dello stato di salute, della scarsa conoscenza della lingua.

## **2.6 Confronti e denigrazioni**

Gli *Esperti* 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'*Esperto* intenda offrire. Gli *Esperti* 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 *EPTAS*.

## **2.7 Modalità delle comunicazioni alla clientela e degli interventi.**

Gli *Esperti* 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.

## **2.8 Reclami**

Gli *Esperti* 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'*Esperto* quest'ultimo dovrà subito indagare e prendere le misure necessarie per correggere quanto di anomalo dovesse risultare dall'indagine. L'*Esperto* si impegna a fornire risposta scritta entro 20 (venti) giorni ai reclami che non abbiano ovviamente carattere palesemente pretestuoso.

## **2.9 Preventivo**

L'*Esperto* 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'*Esperto* deve essere assicurato contro i rischi professionali del suo incarico. Il legale rappresentante di *EPTAS* indicherà tale circostanza nell'*Attestato* rilasciato dal legale rappresentante di *EPTAS*.

## **2.11 Cessazione dell'incarico professionale**

In occasione della cessazione del rapporto l'*Esperto* 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'*Esperto* ha l'obbligo di seguire corsi o convegni di formazione ed aggiornamento e conseguire i crediti formativi annuali previsti e disciplinati dall'Associazione.

### **2.13 Risoluzione delle controversie**

L'*Esperto* 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'*Esperto* 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.

### **2.15 Sportello di riferimento del cittadino**

Lo *Sportello di riferimento del cittadino* è un ufficio a livello nazionale che opera anche attraverso deleghe ad articolazioni periferiche dell'Associazione.

L'utente può rivolgersi allo Sportello in caso di contenzioso con i singoli Associati, nonché per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti agli iscritti.

L'utente può convenire con il professionista la risoluzione concordata della controversia.

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

**3.1 Principi**

Gli *Esperti* aderenti ad *EPTAS* 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 *Esperto* sia direttamente sia attraverso propri incaricati.

**3.2 Denigrazione**

Gli *Esperti* non devono denigrare il servizio offerto da altro professionista o l'operato di suoi incaricati.

**3.3 Solidarietà associativa**

Gli *Esperti* si impegnano a fornire in sede associativa tutte le indicazioni utili alla tutela dell'immagine di *EPTAS* e dell'intera categoria. Gli *Esperti* 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.

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

Il *Collegio dei probiviri* interviene per risolvere eventuali controversie insorte per infrazione al *Codice*. Deve, inoltre, redigere un rapporto annuale sulla gestione del *Codice* stesso.

**4.3 Azioni correttive**

In caso di violazione delle disposizioni del presente *Codice* il socio può porre in essere adeguate azioni correttive anche su indicazione di *EPTAS* o del *Collegio dei probiviri*.

**4.4 Pubblicazione**

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

## **SEZIONE 5**

### **SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI**

#### **5.1 Violazione del Codice**

In caso di comportamento posto in essere dall'*Esperto* in violazione del presente *Codice*, anche attraverso incaricati, dovrà farsi ricorso al *Collegio dei probiviri*. Il ricorso può essere inoltrato da qualunque interessato.

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'*Esperto* coinvolto il quale avrà un termine non inferiore a 30 giorni per depositare le proprie difese. L'*Esperto*, 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 *Esperto* 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'*Esperto* 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 *EPTAS*.

#### **5.5 Espulsione**

Qualora l'*Esperto* 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.