

Protocollo d'Intesa Tra



SINAPE FeLSA CISL

(Sindacato Confederale delle **D.B.N. Discipline Bio Naturali** –
D.O.S. Discipline Olistiche per la Salute)

ADICONSUM

(Associazione Difesa Consumatori e Ambiente)

Per la **Promozione di Strumenti a Tutela dell'Utenza**
(come previsto ai sensi della **Legge 4/2013**)



Premesso che,

la **Legge 4/2013** ha messo un punto fermo sull'organizzazione delle professioni in Italia, andando a valorizzare il secondo pilastro del sistema professionale italiano; da un lato le Professioni Organizzate in Ordini – Collegi e Albi, dall'altro le Professioni Associative e/o non Regolate.

La **Legge 4/2013** nasce con l'obiettivo di mettere a punto una serie di strumenti a tutela e garanzia dell'utenza; pertanto il fine ultimo della legge è quello di curare gli interessi dei cittadini attraverso un sistema di messa in evidenza delle **competenze, esperienze, garanzie** promosso dal professionista al fine di migliorare la difformità informativa e permettere al cittadino utente di scegliere con maggiore consapevolezza.

La regolazione collettiva delle procedure, la pluralità delle Associazioni per ogni settore e la libera possibilità di esercitare senza attestazione di qualità, cardini della **Legge 4/2013**, consentono di impedire il riproporsi di meccanismi protettivi e corporativi presenti, per esempio, nel sistema ordinistico dando, allo stesso tempo, agli utenti la possibilità di scegliere quei Professionisti e quelle Associazioni che danno le garanzie previste dal presente Protocollo d'Intesa.

Per rendere effettive le novazioni apportate dalla legge, è intenzione delle Parti **operare in sinergia** per assicurare la migliore tutela ai cittadini consumatori ed utenti, anche attraverso il consolidamento della presenza dei Professionisti Associativi e del riferimento alla **Legge 4/2013** nel corpo legislativo, economico, occupazionale italiano.

Le Parti ritengono ormai indifferibile operare congiuntamente per diventare un positivo riferimento, a partire da una corretta regolamentazione giuridica, della legislazione del lavoro, della normativa fiscale, per la regolazione dei servizi professionali, tenendo presente l'enorme evoluzione del mercato e la continua richiesta di innovazione e specializzazione che i consumatori e le imprese richiedono ai Liberi Professionisti.

La **Legge 4/2013** demanda alle Associazioni Professionali, al fine di Tutelare i consumatori e di garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali, le seguenti materie:

- + l'obbligo di procedere all'aggiornamento professionale costante attraverso la formazione permanente dei propri Iscritti,
- + l'adozione di un Codice di Condotta,
- + l'attivazione di una sportello di riferimento per il cittadino consumatore,
- + la pubblicazione nel sito web degli elementi informativi che presentano utilità per il consumatore.
- + la costituzione di comitati di indirizzo e sorveglianza sui criteri di valutazione e rilascio dei **Sistemi di Qualificazione e Competenza Professionali**,
- + la costituzione di un **Comitato Tecnico-Scientifico** dedicato alla formazione permanente degli associati,
- + l'eventuale stipula di una polizza assicurativa per la responsabilità Professionale.
- + l'elaborazione della **Normativa Tecnica UNI** con relativa **Certificazione di Conformità**, l'eventuale costituzione di organismi di certificazione di conformità.



Tutto ciò premesso le Parti stipulanti **“SINAPE FeLSA CISL & ADICONSUM”** decidono di Promuovere il presente **Protocollo d’Intesa**, per incentivare quelle **norme che attengano alla correttezza dei comportamenti e alla salvaguardia dei consumatori** secondo quanto previsto dal **Codice del Consumo**.

Implementare la Tutela dei Consumatori, quali utenti dei servizi degli Associati aderenti a **SINAPE FeLSA CISL**, da realizzare attraverso la promozione di attività congiunte volte a migliorare l'informazione, la consapevolezza e la qualità dei servizi offerti dagli stessi.

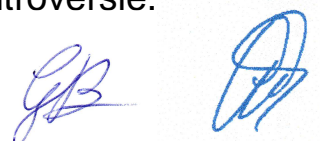
Promuovere un'informazione trasparente, corretta e completa sui servizi erogati dagli associati aderenti a **SINAPE FeLSA CISL**, nonché individuare buone pratiche di settore, soluzioni migliorative su eventuali criticità.

A tal fine le parti si impegnano ad attivare un processo di condivisione per la formulazione di **Codici di Condotta**, al fine di rafforzare l'aspetto Deontologico del Professionista iscritto.

Costituire comitati di indirizzo e sorveglianza entro, di cui all'art. 4 comma 3 della **Legge 4/2013**, al fine di verificare i criteri di valutazione e rilascio dei sistemi di Qualificazione e Competenza Professionale messi in atto dalle Associazioni.

Attivare lo "Sportello del Cittadino", gestito pariteticamente **SINAPE FeLSA CISL - ADICONSUM**, con il compito sia di dare informazioni sulle attività professionali degli associati e sui loro standard qualitativi (attività gestita dal **SINAPE FeLSA CISL**), sia per la segnalazione di reclami e loro gestione (attività gestita da **ADICONSUM**).

In caso di reclamo non andato a buon fine, è prevista la costituzione di una **Commissione di Conciliazione Paritetica**, che sarà oggetto di specifico regolamento, per la risoluzione bonaria ed extragiudiziale delle controversie.



Promuovere azioni concertate, finalizzate alla presentazione di:

- Avvisi Comuni presso le competenti Istituzioni, anche al fine di ottenere una migliore ed adeguata regolamentazione del settore sulle tematiche di comune interesse;
- progetti di comune interesse anche attraverso bandi pubblici.

Realizzare quanto previsto nel presente **Protocollo d'Intesa**, attraverso la seguente attività informativa congiunta:

- **redazione congiunta** di materiale informativo, da divulgare sia presso le sedi associative Regionali e territoriali dette Parti, in occasione di eventi ed iniziative di interesse comune.
- **lancio stampa congiunto** sia in occasione della conclusione dell'accordo che in occasione delle attività e delle iniziative realizzate congiuntamente, anche tramite i canali Face book, Twitter e Web TV di **ADICONSUM**, in quest'ultimo caso anche con interviste;
- **inserimento Sui siti** di info e news concordate; info e focus tematici concordati nella newsletter; organizzazione di un convegno annuale per la sintesi e la divulgazione sia dei risultati raggiunti che delle iniziative realizzate, partecipazione congiunta a convegni e fiere d'interesse comune.
- creazione di un apposito link con relativo banner per la realizzazione di una pagina informativa sui siti Internet di **ADICONSUM** e **SINAPE FeLSA CISL**, in costante aggiornamento su tutte le iniziative e tematiche congiunte.

Il **Presente protocollo** si estende anche sui **reclami** e sulle **conciliazioni paritetiche di seconda istanza** così come previsto dall'**art. 2** comma **4** della **Legge 4/13** e dal richiamato disposto dell'**art. 27 ter del Codice del Consumo**, nel quale è previsto l'attivazione dello "**Sportello del Cittadino**", con anche il compito di ricevere i reclami e la loro gestione.



In caso di reclamo non andato a buon fine è prevista una seconda istanza tramite la **Conciliazione Paritetica** per la risoluzione bonaria ed extragiudiziale delle controversie.

Il Reclamo e la Conciliazione Paritetica su base volontaria prevengono i contenziosi, agevolando la composizione delle controversie sin sul nascere e, consente di rispondere in modo più rapido efficace alle istanze dei consumatori.

In tal senso, le parti hanno instaurato un rapporto di collaborazione e sviluppo teso ad implementare una tutela dei consumatori rapida ed efficace, attraverso una loro sempre migliore consapevolezza sulla qualità dei servizi offerti dagli associati aderenti a **SINAPE FeLSA CISL**.

Le parti svolgeranno un'attività di analisi, monitoraggio e reporting, utile a predisporre modalità e soluzioni per prevenire l'insorgere di eventuali controversie.

Tutto ciò premesso le parti stipulanti decidono che: con il presente Protocollo, fissano le linee guida delle procedure volontarie del Reclamo e della Conciliazione Paritetica, in coerenza con la **Legge 4/13**, il **Codice del Consumo** e le **normative europee**, sulle controversie che dovessero insorgere.

Lo svolgimento delle procedure del Reclamo e della Conciliazione Paritetica sono definite, nelle modalità operative, nel relativo Regolamento allegato al presente Protocollo; L'accesso alla Conciliazione Paritetica di seconda istanza è subordinato alla procedura sul reclamo non andato a buon fine o con proposta conciliativa ritenuta insoddisfacente.

Le procedure del reclamo e della conciliazione on-line hanno natura volontaria e sono gratuite per il consumatore, il quale resta libero, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione dell'accordo tra le parti, di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.



Se il reclamo o, in seconda istanza, la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale di conciliazione avente natura transattiva ai sensi delle norme del Codice Civile sulla materia, sottoscritto dal cliente per accettazione ed avente efficacia di accordo vincolante tra le parti in causa (professionista e cliente).

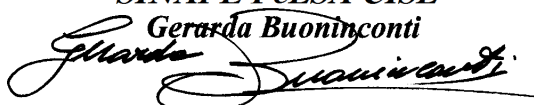
Le parti stipulanti concordano di verificare la procedura al fine di coordinarla ed aggiornarla ad eventuali modifiche, in essere e future, del quadro normativo di riferimento.

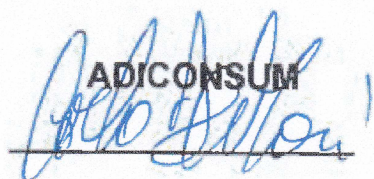
Le parti pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di conciliazione svolta, avente anche funzione di analisi e monitoraggio, al fine di individuare modalità e soluzioni per prevenire l'insorgere di eventuali controversie e migliorarne l'esito conciliativo.

Il presente Protocollo d'Intesa, inscindibile nelle sue parti, ha validità triennale dalla data di stipula e s'intende rinnovato automaticamente previa disdetta, da inviare entro 60 giorni dalla scadenza dello stesso, di una delle Parti.

Letto, confermato e sottoscritto

Roma 08 Gennaio 2018

*Il Segretario Generale
SINAPE FeLSA CISL
Gerarda Buoninconti*



ADICONSUM