



UNIONE NAZIONALE AUTOSCUOLE E
STUDI DI CONSULENZA AUTOMOBILISTICA

*CODICE DEONTOLOGICO
DEI CONSULENTI PER LA
CIRCOLAZIONE DEI
MEZZI DI TRASPORTO
(LEGGE 8 AGOSTO 1991, N. 264)*

**Approvato dal Consiglio Nazionale Studi dell'Unasca
il 15 settembre 2002**

L'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, la cui genesi vanta più di mezzo secolo, ha registrato nel corso degli anni un lento ma sicuro e costante evolvere, tale da trasformare l'originario compito di intermediazione in attività professionale intesa nella più stretta accezione.

L'intermediario di ieri si è dunque trasformato nel professionista di oggi che, sulla scorta di speciali conoscenze del settore specifico e di quelli ad esso propedeutici, connessi o complementari, orienta l'Utenza nel variegato e, spesso, complesso, se non contorto, pianeta dell'automobilismo.

Tale trasformazione non è sfuggita al legislatore che, provvidamente, ha ravvisato la necessità, oltre che l'opportunità, di regolamentare con legge lo svolgimento dell'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto. Né è sfuggita all'apparato burocratico statale preposto al settore che ha cercato nuove vie di collaborazione con i consulenti sino ad arrivare ad una forma di interazione per la cura dei comuni interessi volti alla salvaguarda del corretto operare per il soddisfacimento dei diritti dell'Utenza e della legittimità dell'azione amministrativa. Da ciò consegue che oggi il consulente può, a ragion veduta, qualificarsi come soggetto "istituzionale privato" e cioè come colui che, certo delle proprie conoscenze e supportato dall'organizzazione tecnico - amministrativa dallo stesso ideata ed attuata, colloquia con le Istituzioni e concorre con il proprio apporto ad una celere ed equilibrata risoluzione dei problemi.

Tale evoluzione tuttavia non è ancora sufficiente a sopire antiche sacche di diffidenza degli interlocutori pubblici e privati.

E tuttavia, atteso l'elevato grado di professionalità che i consulenti hanno raggiunto e che quotidianamente pongono al servizio di privati e Istituzioni, l'obiettivo ora da centrare è quello, per così dire, di una perfezione di immagine che, attraverso la limpidezza dell'operato dei consulenti, valga a dissipare ogni residua malfidenza nei confronti degli operatori.

A tal fine si è ritenuta la necessità di formalizzare i principi cui i consulenti improntano la propria attività professionale, affinché gli stessi possano essere divulgati presso i destinatari (Utenza e PP.AA.) dell'attività professionale e costituiscono una sorta di patto d'onore che il consulente virtualmente sottoscrive con i propri referenti pubblici e privati.

La Segreteria Nazionale Studi

SOMMARIO

Premessa

1. Principi
2. Etica del titolare/responsabile (dello studio di consulenza)
3. Rapporti con i Collaboratori
4. Rapporti con la Clientela
5. Rapporti con i Colleghi
6. Rapporti con la Pubblica Amministrazione
7. Rapporti con l'Associazione di Categoria
8. Pubblicità
9. Disciplina dell'attività di Sportello Telematico dell'Automobilista
10. Disciplina della riscossione delle tasse automobilistiche
11. Servizi della Società dell'Informazione
12. Violazioni e sanzioni
13. Normativa di base

Allegato LOGO attestante la partecipazione al programma di formazione permanente

PREMESSA

La Consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, definita d'ora in poi Consulenza Automobilistica è presente da oltre cinquant'anni in Italia.

La legge 08.08.91 n. 264, e successive modifiche ed integrazioni, riconosce e disciplina l'attività degli Studi di Consulenza Automobilistica.

Il Codice è costituito dai principi e dai comportamenti che le imprese di Consulenza Automobilistica, d'ora in poi definite Studi, si impegnano a rispettare nell'esercizio dell'attività. Lo stesso non ha la pretesa di esaurire l'argomento ed è pertanto suscettibile di aggiunte o variazioni future.

Lo Studio di Consulenza iscritto ad un'associazione di categoria che postuli statutariamente il presente Codice Deontologico è, nell'ambito delle disposizioni che regolano l'attività, vincolato dal medesimo.

Il presente Codice è stato predisposto ed adottato dall'UNASCA – Unione Nazionale Autoscuole Studi di Consulenza Automobilistica – con sede in Roma, Piazza Marconi n. 25, ed è a disposizione delle altre Associazioni maggiormente rappresentative a livello nazionale che lo recepiscano nel proprio Statuto.

Sulla scorta delle problematiche che emergeranno dall'applicazione del Codice, si provvederà alla sua eventuale revisione ed ai provvedimenti disciplinari per la sua violazione, secondo i procedimenti Statutari e degli eventuali Regolamenti.

A tal fine è istituito un Comitato Nazionale permanente.

Il presente Codice (con gli eventuali aggiornamenti) è riportato sul sito WEB dell'UNASCA www.unasca.it e gli viene data adeguata diffusione ed informazione. Una copia va resa disponibile per l'Utenza nei locali degli Studi di Consulenza iscritti all'Associazione.

Articolo 1

Principi

Lo Studio di Consulenza:

- a) uniforma la propria attività professionale, nel rispetto della Legge 08.08.91 n° 264 e successive modificazioni ed integrazioni e delle disposizioni concernenti l'esercizio, ai principi sanciti dallo Statuto dell'Associazione di appartenenza e dal presente Codice Deontologico
- b) mette al servizio degli Utenti e dei Clienti la propria competenza e professionalità
- c) aggiorna costantemente, al fine di offrire prestazioni sempre più qualificate, le proprie conoscenze tramite adeguati percorsi formativi definiti dall'Associazione. L'aggiornamento permanente viene attestato da apposito logo - il cui fac-simile è allegato in calce al presente codice - rilasciato dall'Associazione stessa e da esporre nei locali di esercizio
- d) mantiene elevata l'immagine, provvede al costante ammodernamento delle dotazioni tecnologiche, avvalendosi di strumenti telematici e delle procedure legate alla firma digitale e si pone l'obiettivo della "qualità"
- e) non assume incarichi per i quali non possiede le necessarie competenze.

Articolo 2

Etica del titolare/responsabile

Il titolare/responsabile svolge il proprio lavoro nel rispetto di tutti i valori enunciati nell'introduzione del Codice ed in particolare:

- a) conforma la propria condotta professionale (ed indirizza i collaboratori) ai principi di indipendenza, imparzialità, riservatezza e rispetto dell'ambiente
- b) mantiene e difende la propria autonomia professionale respingendo ogni tentativo di condizionamento e di pressione da chiunque provenga
- c) assume un comportamento obiettivo nell'esercizio dell'attività di fronte al Cliente, ai terzi ed alle Pubbliche Amministrazioni
- d) ripudia qualunque azione disonesta e non millanta credito verso Autorità o persone influenti
- e) non accetta nè offre doni o altre utilità per ottenere favori o compiacenze presso le Pubbliche Amministrazioni
- f) stipula appropriate forme assicurative per i rischi inerenti l'esercizio dell'attività, compresa la salvaguardia dei terzi e della Clientela.

Articolo 3

Rapporti con i propri collaboratori

Il titolare/responsabile dello Studio di Consulenza:

- a) vigila affinché i collaboratori osservino la riservatezza professionale
- b) si impegna ad elevare ed aggiornare la formazione dei collaboratori e li retribuisce mediante l'applicazione del Contratto Nazionale di Lavoro Autoscuole e Studi di Consulenza Automobilistica
- c) dota ogni collaboratore di tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Amministrazione Provinciale per accedere agli Uffici delle PP.AA.

Articolo 4

Rapporti con la Clientela

Nello svolgimento dell'attività di Studio il Consulente si impegna a:

- a) osservare il segreto professionale. In particolare non divulga notizie e dati acquisiti nel corso del lavoro, nè li usa per conseguire vantaggi personali
- b) fornire la più ampia informazione per porre il Cliente nella condizione di compiere autonomamente le proprie scelte
- c) valutare con attenzione l'incarico che viene conferito, rendendo preventivamente edotto il Cliente circa le eventuali difficoltà per l'espletamento
- d) non accettare incarichi quando viene conferito lo svolgimento solamente parziale di formalità che, in base alle disposizioni vigenti, richiedono un insieme di adempimenti, a meno che non acquisisca la ragionevole certezza che gli adempimenti non commissionati sono già stati effettuati o sono in corso
- e) esporre le tariffe e far conoscere preventivamente al Cliente il costo del servizio e, laddove non risultasse possibile fissarlo a priori, fornisce una stima di massima. All'accettazione dell'incarico è consentito domandare, in modo adeguato, il pagamento intero o parziale delle operazioni commissionate. Altre spettanze poi, opportunamente giustificate, possono essere richieste in corso d'opera e/o alla conclusione dell'incarico
- f) espletare l'incarico conferito, nel più breve tempo possibile, con diligenza e puntualità, rendendo edotto, con tempestività, il committente e, se del caso, gli interessati quando diversi, di ogni forma di difficoltà o impedimento non preventivato o comunque manifestatosi nello svolgimento della formalità.

Articolo 5

Rapporti con i Colleghi

Nello svolgimento dell'attività di Studio il Consulente si impegna a:

- a) tenere un comportamento leale nei confronti dei colleghi, evitando di procurarsi vantaggi a loro danno o di operare a loro insaputa nell'espletamento di formalità interagenti o connesse con formalità prese in carico da costoro
- b) evitare di esprimere, di fronte al Cliente, qualunque valutazione oppure critiche sull'operato o sull'approccio professionale dei colleghi
- c) rifiutare incarichi o prosecuzioni di prestazioni demandate a o già in corso presso altro collega sino a quando non si abbia prova della revoca dell'incarico conferito allo stesso e della soddisfazione dei crediti di quest'ultimo (ovvero dell'instaurazione di un contenzioso)
- d) segnalare all'Associazione di appartenenza comportamenti che, per grave incompetenza professionale o per dolo, danneggino/ingannino l'Utente/Cliente ovvero la P.A. o la stessa categoria
- e) denunciare chi esercita la professione in modo abusivo.

Articolo 6

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nello svolgimento dell'attività lo Studio si impegna a:

- a) improntare un rapporto professionale, di trasparenza e correttezza nei confronti delle PP.AA.
- b) intraprendere azioni di comune interesse con le PP.AA. in rappresentanza delle Associazioni di appartenenza
- c) evitare ogni atteggiamento o azione che, ancorché a beneficio della Clientela, non sia conforme alla normativa vigente
- d) non utilizzare la collaborazione di personale in rapporto di pubblico impiego nel settore, ancorché ne fosse autorizzato il part-time.

Articolo 7

Rapporti con l'Associazione di Categoria

Lo Studio di Consulenza si impegna a:

- a) fornire, a richiesta, dati ed informazioni statistiche
- b) informare l'Associazione sui problemi generali, in particolare nei rapporti con gli Uffici Pubblici, astenendosi dall'intraprendere iniziative personali
- c) una effettiva partecipazione alla vita associativa, fornendo il contributo posseduto di conoscenza ed esperienza per la risoluzione di questioni di interesse per l'intera categoria
- d) favorire il rispetto e la solidarietà tra Consulenti, anche mediante azione di stimolo verso i colleghi
- e) attenersi alle determinazioni associative.

Articolo 8

Pubblicità

Lo Studio di Consulenza si impegna a:

- a) non esporre targhe o quant'altro inusuale per dimensioni, segni grafici o altre caratteristiche al di fuori dei casi eventualmente previsti e, in ogni modo, a fare pubblicità nel rispetto delle norme vigenti
- b) non dare informazioni al pubblico, nel caso di pubblicità diretta o indiretta, in modo non veritiero, enfatico, laudativo o denigratorio
- c) non porre in essere mezzi pubblicitari o promozionali che diano una percezione "non professionale" dell'attività.

Articolo 9

Disciplina all'attività di Sportello Telematico dell'Automobilista

Ogni Studio di Consulenza, presso cui è attivato lo Sportello Telematico dell'Automobilista, di cui al DPR. 358/2000 pubblicato sulla G.U. del 16/12/2000 n° 285, provvede all'espletamento delle formalità previste con la massima professionalità e responsabilità, nella tutela dell'interesse generale.

Nell'attività di sportello lo Studio rispetta il "modus operandi" associativo, le eventuali regole di esercizio e, con correttezza, tutte le incombenze dovute.

Articolo 10

Disciplina della riscossione delle tasse automobilistiche

Lo Studio di Consulenza, che opera quale "RISCOSSORE DELLE TASSE AUTOMOBILISTICHE", provvede alla riscossione riversando le somme incassate nei modi previsti, garantendo l'interesse del titolare del tributo ed assicurando nel contempo la tutela dei diritti del Contribuente.

Articolo 11

Servizi della Società dell'Informazione

Premesso che, nella proposta ed effettuazione di formalità e/o consulenza via Internet o comunque on-line, lo Studio si attiene, come minimo, a quanto previsto dagli articoli 5 e 10 della Direttiva 2000/31/CE e dalla normativa italiana di attuazione, esso si conforma alle stesse condizioni richieste per le "professioni regolamentate" dall'articolo 8, comma 1, della Direttiva medesima in tema di regole deontologiche e cioè a indipendenza, dignità, onore della professione, segreto professionale e lealtà verso Clienti e colleghi.

Articolo 12

Violazioni e sanzioni

La violazione o comunque l'inosservanza dei principi sanciti dal presente Codice comportano l'adozione, da parte degli organi statutari competenti, dei provvedimenti disciplinari previsti dallo Statuto associativo e da eventuali specifici regolamenti.

Articolo 13

Normativa di base

- Legge n. 264 dell'8 agosto 1991, come modificata ed integrata dalle Leggi n. 11 del 4 gennaio 1994 e n. 11 del 4 gennaio 1996 (disciplinante la consulenza automobilistica)
- DPR n. 358 del 19 settembre 2000 e D.M. dell'allora Ministro dei Trasporti e della Navigazione 21 febbraio 2001 (disciplinanti lo Sportello Telematico dell'Automobilista)
- Decreto dell'allora Ministro delle Finanze del 13 settembre 1999 (disciplinante la riscossione delle tasse automobilistiche da parte dei consulenti automobilistici)

Allegato [Art.1, lettera c), ultimo periodo]

Logo

Il Logo – stabilito anno per anno – contiene il riferimento all'anno di svolgimento dell'ultimo programma di formazione permanente. Viene consegnato pertanto allo Studio di Consulenza terminato il programma anzidetto.