

Documento approvato dal Consiglio Direttivo del 23 Novembre 2017
Ratificato dagli Associati nell'Assemblea Ordinaria del 25 Novembre 2017

CODICE DEONTOLOGICO E DI CONDOTTA

Premessa

Il codice deontologico e di condotta professionale - in seguito anche semplicemente Codice - è l'insieme dei principi e delle norme che l'associato ad Apos, Associazione Professionale Operatori e Insegnanti Shiatsu, deve osservare nell'esercizio della propria professione.

La sua predisposizione e la sua revisione periodica sono di fondamentale importanza per lo sviluppo stesso della professione.

Il presente codice, già ratificato dagli associati nell'Assemblea Ordinaria del 20 Novembre 2011 è stato aggiornato, per meglio recepire l'articolo 2 comma 2 della legge 14. 01. 2013 n° 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 26.01. 2013 e, per adeguare tutti i dispositivi al nuovo Statuto approvato dagli associati nell'Assemblea Straordinaria del 16 Novembre 2014.

L'osservanza dei principi deontologici, da parte di coloro che esercitano le professioni rappresentate, garantisce la trasparenza delle attività.

Tale complesso di principi e regole orientano il professionista nell'esercizio dell'attività professionale, garantendo al "consumatore" la qualità del loro operato.

Il presente codice, sottoscritto dall'associato, costituisce un vincolo per il professionista che è stato accettato nell'associazione, come previsti dallo Statuto negli articoli: **Art.3** paragrafi **e)** ed **f)**; e **Art.5** paragrafo **c)**, la mancata accettazione ed inosservanza cagiona l'applicazione di sanzioni disciplinari previste **nell'articolo 7** paragrafo **7.1** e **7.2** del suddetto Statuto.

È demandata all'associazione, attraverso la propria organizzazione, la divulgazione del codice, la tutela del consumatore e dell'associato, nonché l'obbligo di vigilare sull'eventuale comportamento scorretto degli associati ai sensi **dell'articolo 3** paragrafo **e)** dello Statuto medesimo.

Sarà cura dell'associazione dare soddisfazione a tutti i reclami pervenuti in applicazione di quanto previsto **dall'articolo 3** comma **g)**, comma **h)** e comma **k)** dello Statuto vigente.

L'associazione: tutela imparzialmente, il consumatore, i ricorrenti in genere e l'associato interessato dal provvedimento, nel pieno rispetto dello Statuto, del Regolamento, del Codice Deontologico e di Condotta nonché delle leggi vigenti.

Osserva i criteri della riservatezza, in ogni fase dei processi previsti dal codice, particolarmente durante le fasi di acquisizione degli elementi, di conciliazione ed in tutto il processo istruttorio.

Per una maggiore tutela del consumatore alcuni dei provvedimenti disciplinari per negligenze e/o condanne gravi, saranno resi pubblici, oltre che nella bacheca della sede nazionale, anche nel sito web ufficiale dell'associazione, così come pubblica sarà restituita la dignità all'associato che avrà scontato la sanzione che prevedeva la pubblicità.

Il presente codice comportamentale costituisce un vincolo per l'associato, deve essere a disposizione dell'utente e collocato in modo ben visibile dall'associato esercente nel proprio luogo di lavoro, sarà cura dello stesso, qualora fosse nella condizione di lavoratore presso il domicilio del cliente o alle dipendenze di una società non aderente ad Apos, di provvedere ad informare l'utenza della sua esistenza.

Il codice di condotta di cui al comma 1 della nota all'articolo 2 della legge 4 – 2013, è comunicato, per la relativa adesione ad ogni associato.

La sua manutenzione e divulgazione è demandata al Presidente dell'Associazione che ne è l'unico responsabile.

Il Presidente nel caso in cui l'associato appartenga alle categorie Operatori Professionisti Attestati o Insegnanti Professionisti Attestati, a tutela del consumatore, dovrà rendere pubblico l'elenco degli associati aderenti a queste categorie e di segnalare all'utenza nello stesso contesto coloro che non lo abbiano sottoscritto.

Qualora si rendesse necessario, per la peculiarità delle professioni rappresentate, avere un "codice dedicato" per la professione di operatore e/o di insegnante, sarà anch'esso conservato ed aggiornato a cura del medesimo, che adotterà gli stessi criteri di cui sopra.

È demandato all'APOS, per mezzo del proprio rappresentante legale, l'obbligo di vigilare sull'eventuale comportamento scorretto degli associati ai sensi dell'articolo 2 comma 3 della legge 4 - 2013.

La vigilanza, le sanzioni e l'applicazione in generale del codice saranno esercitate come previsto nello Statuto, nel Regolamento e nel Codice stesso.

Principi e regole vincolanti per gli iscritti all'Apos, Associazione Professionale Operatori e Insegnanti Shiatsu

Principi generali

Gli Associati, nell'ambito della singola professione rappresentata dall'Associazione, si dividono nelle seguenti due categorie *Operatori Shiatsu e Insegnanti Shiatsu*:

Operatori Shiatsu

- **Operatori Professionisti Attestati:**

Sono Operatori Professionisti Attestati coloro i quali, avendo soddisfatto i requisiti di cui **all'articolo 4 e Art. 4 comma a)** dello Statuto siano in possesso dei requisiti richiesti dal presente Statuto e dal Regolamento, e abbiano superato positivamente la valutazione prevista dal Regolamento dell'Associazione per il rilascio dell'Attestato di Qualità.

L'elenco degli Operatori Professionisti Attestati, è per legge pubblico ai sensi della Legge 14 gennaio 2013 n. 4.

- **Operatori Professionisti Aggiornati:**

Sono Operatori Professionisti Aggiornati, coloro i quali, avendo soddisfatto i requisiti di cui **all'articolo 4 e Art. 4 comma b)** siano in possesso dei requisiti richiesti dal presente Statuto e dal Regolamento, che abbiano superato eventi previsti per la Formazione Permanente, ma che non hanno ancora richiesto di superare l'esame per il rilascio dell'Attestato di Qualità.

L'elenco degli Operatori Aggiornati non è pubblico.

- **Operatori Ordinari:**

Sono Operatori Professionisti Ordinari, coloro i quali, avendo soddisfatto i requisiti di cui **all'articolo 4 e Art. 4 comma c)**, in possesso dei requisiti richiesti dal presente Statuto e dal Regolamento, non abbiano ancora superato l'apposita valutazione o avendola superata non abbiano soddisfatto il Programma di Formazione Permanente.

L'elenco degli Associati ordinari non è pubblico.

Insegnanti Shiatsu

- **Insegnanti Professionisti Attestati**

Sono quegli Operatori Shiatsu che, in possesso dei requisiti di formazione per gli insegnanti previsti dallo Statuto e dal Regolamento dell'Associazione, abbiano superato l'apposita valutazione per il rilascio dell'Attestato di Qualità.

L'Elenco degli Insegnanti Professionisti Attestati è pubblico ai sensi della Legge 14 gennaio 2013 n. 4.

▪ **Insegnanti Ordinari**

Sono quegli Operatori Shiatsu che, in possesso dei requisiti di formazione per gli insegnanti previsti dallo Statuto e dal Regolamento, non hanno ancora superato l'apposita valutazione per iscriversi nell'Elenco degli Insegnanti Professionisti Attestati o avendola superata non hanno soddisfatto il Programma di Formazione Permanente.

L'Elenco degli Insegnanti Ordinari non è pubblico.

Associati Professionisti

Gli associati appartenenti rispettivamente alla categoria Professionisti Attestati devono svolgere la loro attività economica nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

In ogni documento e rapporto scritto con il cliente, devono contraddistinguere la propria attività, in ottemperanza con quanto disciplinato dalla Legge 4/2013 a tutela del consumatore.

Gli associati ordinari, pur non svolgendo alcuna attività di carattere economico, pur non avendo gli stessi obblighi previsti per gli associati professionisti, sono tenuti ugualmente al rispetto ed all'osservanza dello statuto, del regolamento e dei principi deontologici e di condotta.

“Apos” in quanto associazione professionale, rappresenta entrambe le categorie professionali che pur essendo autonome si riconoscono in tutti gli articoli dello statuto ed i professionisti associati ne sono garanti e responsabili per averlo singolarmente sottoscritto.

Tale autonomia può essere espressa tramite appositi codici deontologici e/o di condotta più restrittivi e meglio dettagliati che, se presenti, saranno visibili attraverso gli strumenti dedicati, nel sito web, nello sportello previsto dalla legge e negli spazi associativi visibili e dedicati al consumatore.

Entrambe le professioni rappresentate hanno in comune le stesse finalità meglio specificate **nell'articolo 3** dello Statuto vigente.

La non rispondenza a questi requisiti minimi di identità, può essere oggetto di contestazione da parte del consumatore, o da altro associato, che a loro discrezione possono comunicare l'incompatibilità, con le modalità previste nel costituente sportello del consumatore, alla voce “Reclami” o dalle modalità insite nello Statuto e nel Regolamento, previste per gli associati.

L'uso e l'applicazione della modalità relativa alla prassi del "Consenso informato" è auspicabile perché darà l'informazione necessaria all'utenza e maggior tutela per l'associato Professionista Attestato.

In caso di mancanza dei requisiti minimi sopramenzionati, Il Presidente, in fase di conciliazione, verificherà se sussistano o meno le condizioni per continuare il rapporto con l'associazione, invitando l'interessato ad osservare lo Statuto, il Regolamento ed il Codice, in caso contrario a dimettersi, pena le sanzioni previste.

L'associato Operatore, Apos, basa la sua attività professionale sul rapporto interpersonale e sull'applicazione di discipline energetiche, olistiche, naturali e tecniche corporee. L'associato Insegnante, Apos, basa la sua attività professionale nell'applicazione delle strategie necessarie ed indispensabili per fornire all'utenza, conoscenze, abilità e competenze, durante l'iter formativo, ed una preparazione adeguata per consentire all'operatore a fine percorso di essere in grado di effettuare trattamenti in autonomia con capacità professionale ed imprenditoriale come previsto dallo Statuto e dal Regolamento.

1. Impegno Etico

L'associato Apos, Professionista Attestato, si impegna ad esercitare la sua attività secondo coscienza e nel rispetto delle leggi vigenti.

Egli mantiene un comportamento giusto e leale con tutti, siano essi clienti, collaboratori, colleghi o terzi in generale, evitando tutto quanto possa pregiudicare la reputazione personale e della categoria di appartenenza.

L'associato è tenuto al rispetto dell'utente e della sua condizione psicofisica, e non può approfittare del rapporto professionale per assicurare a sé o ad altri indebiti vantaggi.

Associati non Professionisti

L'associato Apos, non professionista, appartenente alle categorie sociali di, Operatore Aggiornato, Operatore Ordinario ed Insegnante Ordinario, pur svolgendo il proprio operato a titolo e forma diversa dalla precedente tipologia, di associato Operatore Professionista e Insegnante Professionista, pur non esercitando una attività economica, si impegna ugualmente a praticare la propria disciplina secondo coscienza, nel rispetto della persona, e delle regole, sia essa un amico, un parente o un collega, evitando tutto quanto possa pregiudicare la reputazione e la dignità delle persone coinvolte.

Egli manterrà un rapporto giusto e leale con il proprio conoscente nel rispetto della sua condizione morale e psicofisica prestando un servizio alla persona senza trarne indebiti vantaggi.

2. Impegno professionale

L'associato Professionista Attestato Apos, esercita la libera professione direttamente di persona, senza pseudonimo.

In tutte le azioni egli deve salvaguardare la serietà e la credibilità della sua professione.

L'associato professionale Apos, deve porre tutte le sue conoscenze e capacità al servizio della professione ed usare la massima scrupolosità nell'educare ed indirizzare le persone verso il miglioramento e la conservazione del benessere.

L'associato farà attenzione nel verificare che le eventuali manovre, consigli, o altro non possano nuocere in alcun modo il proprio cliente e, che nel dubbio si asterrà dal dispensarli.

Tale associato è tenuto all'aggiornamento permanente delle proprie competenze ed a conseguire l'annuale attestato di qualità.

L'associato non professionista, pur praticando la propria disciplina in modo occasionale e di natura non economica, quando esercita la propria disciplina, dovrà mettere in pratica le proprie capacità, ed esperienze adottando tutti gli accorgimenti ed i comportamenti richiesti all'associato esercente, in quanto il metro di giudizio professionale prescinde dall'eventuale diverso titolo della prestazione.

L'associato non scende mai a compromessi rispetto ai principi ed alle regole che disciplinano la sua professione.

3. Collaborazione con i colleghi e con gli altri operatori/ insegnanti

I rapporti con i colleghi devono essere improntati alla massima correttezza e solidarietà professionale.

L'associato Apos deve svolgere l'attività che gli compete, senza sconfinare nell'ambito di pertinenza di altre professioni, né trarre profitto dalla conoscenza del cliente o dell'allievo per esercitare azioni di concorrenza sleale.

Nella piena libertà del suo operato, egli deve essere disponibile alla collaborazione con altre figure professionali che interagiscono con il suo cliente – consumatore, su sua richiesta o con il suo consenso.

L'associato non professionista, in considerazione che il diverso titolo della prestazione non modifica gli obblighi, né verso gli operatori né verso i consumatori, data la natura del rapporto con l'utente, si asterrà dal fare con il proprio operato, azioni che si possano configurare nella concorrenza sleale.

Qualora l'associato incorra in tale comportamento scorretto, a seguito di una segnalazione circostanziata sottoscritta da altro professionista, il Presidente, in attesa di verificare i fatti, potrà sospendere temporaneamente l'associato.

Essendo sia i professionali che i non professionali, associati con pari dignità, pari diritti e pari obblighi, il Presidente tenterà una fase conciliatoria per dirimere la questione sorta tra gli associati.

Qualora non sussistessero, durante la fase di accertamento, le condizioni per una conciliazione bonaria, e qualora dalla fase istruttoria risultasse palesemente il comportamento scorretto, il Presidente ha l'obbligo di aprire una procedura disciplinare a, conclusione della quale l'associato potrebbe essere ammonito, se si tratta di una ingenuità, oppure in base al danno procurato il Collegio dei Probiviri può applicare altra sanzione più consona.

In entrambi i casi gli associati potranno addire alle vie legali indipendentemente dai giudizi formulati.

4. Segreto professionale

L'associato esercente Apos, è subordinato al segreto professionale e come lui i suoi eventuali collaboratori. E' altresì obbligato alla conoscenza e al rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Nei casi di collaborazione con colleghi o altri operatori, può condividere solo le informazioni strettamente necessarie al miglioramento dello stato di benessere dell'utente.

L'associato non professionista, nel rispetto della riservatezza del proprio conoscente si asterrà dal divulgare o commentare, con amici, colleghi e con altri, notizie e dati che possano ledere in qualche maniera i diritti, la dignità e la privacy del loro utente.

L'associato insegnante, nello svolgimento della sua docenza si atterrà alla didattica ed al rispetto del rapporto docente discente evitando ogni sorta di promiscuità che potesse derivare dall'eventuale rapporto di sudditanza psicologica che si potrebbe creare durante lo

svolgimento delle lezioni. Nei rapporti interpersonali egli assumerà ogni comportamento basato sulla correttezza e sulle norme del codice civile, impegnandosi a tutelare gli allievi.

5. Rapporto con l'utente

L'associato professionista Apos, nel libero esercizio della propria attività, pone al centro del suo operato la persona, o la classe/gruppo, alla quale dedica la sua prestazione. Egli curerà in modo particolare la sua persona facendo attenzione all'aspetto, alla pulizia ed alla propria salute, nonché alla sua integrità psicofisica e morale.

Curerà il decoro e la pulizia del proprio studio o del proprio luogo di lavoro, concedendo all'utenza la miglior accoglienza nel rispetto della persona e delle leggi vigenti.

Sarà chiaro coerente e corretto nell'applicazione della propria parcella; se ha usato la prassi del consenso informato ne dovrà dare una copia all'utente allegandola alla fattura o ricevuta emessa.

Nella parcella dovranno essere presenti oltre ai dati richiesti dal regime fiscale adottato, il proprio numero identificativo nell'associazione nonché i dati di riferimento di Apos nel rispetto della legge 14. 01. 2013 n° 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate".

L'associato può rifiutare la sua prestazione, motivandola educatamente se:

- valuta che il proprio operato possa pregiudicare il qualche modo il benessere della persona,
- non sussiste il necessario rapporto di fiducia con il potenziale utente oppure,
- si ritiene impedito, al momento, di prestare la propria opera.

In nessun caso il rifiuto della prestazione può essere riconducibile ad un comportamento discriminatorio di carattere razziale legato al colore della pelle, alla condizione sociale, politica o religiosa dell'individuo.

In caso di contenzioso con i singoli professionisti e prima di adire altre autorità, i consumatori committenti delle prestazioni professionali possono rivolgersi allo sportello per il cittadino al fine di presentare i propri rilievi/reclami.

All'atto del recepimento della segnalazione, l'associazione ai sensi degli articoli: **Art.5**, **Art.7** e **Art. 21** dello statuto applicherà i dispositivi previsti dal codice deontologico e di condotta per risolvere la controversia.

Il Presidente ai sensi dell'articolo 27 del DL 206 del 6/9/2005 come riportato nella legge 4 del 2013 articoli 3 e 4, ha l'onere di avviare una fase conciliatoria tra le parti per trovare un punto di reciproca soddisfazione.

Il Presidente interesserà, come nell'articolo 21.2 dello statuto anche l'organismo interno di disciplina che nel caso applicherà le sanzioni previste.

In ogni caso, qualunque sia l'esito della procedura, non pregiudica il diritto del consumatore di addire all'autorità o al giudice competente ed all'associato di difendersi in altra sede.

6. Consenso informato

L'associato, prima di iniziare il proprio operato, deve informare, anche brevemente, il consumatore sulla tecnica che impiegherà, sulle modalità del trattamento, se ci sono delle eventuali controindicazioni, dovrà altresì chiedere al cliente, dopo che è stato informato sulle modalità della pratica professionale, se esistano dei motivi per i quali le tecniche illustrate possano nuocere in qualche maniera l'utente.

Nel caso di associato insegnante, prima di iniziare un corso, egli correttamente informerà il gruppo sul programma che intende trattare e fornirà ogni dettaglio gli venisse richiesto. Illustrerà strategia e tattica dell'insegnamento fissando degli obiettivi chiari. Metterà al corrente l'allievo delle eventuali lacune e suggerirà il modo per colmarle nel rispetto dell'utenza come sancito dalla legge 14 gennaio 2013- n° 4

L'associato operatore, se lo ritiene opportuno, può rilasciare una scheda informativa con i consigli per la risoluzione delle tematiche affrontate ed un resoconto delle tecniche di riequilibrio consigliate e/o attuate. L'associato insegnante potrà se lo ritiene opportuno impostare una specie di registro di classe nel quale, salvaguardando la privacy degli allievi annoterà gli argomenti trattati ed il loro profitto, onde poter darne conto in una eventuale contestazione di disservizio.

Sarà cura dell'associato osservare la legge sulla privacy, qualora abbia redatto la scheda, egli otterrà dall'utente, l'autorizzazione al trattamento dei dati e provvederà alla conservazione come prescritto dalla legge di ogni documento che avrà prodotto.

L'associato Apos deve stimolare un atteggiamento attivo nell'utente scoraggiando quindi qualsiasi forma di dipendenza.

L'associato Apos è tenuto a prospettare con chiarezza agli utenti efficacia e potenzialità del trattamento, evitando di dar luogo ad aspettative. Nel caso dell'associato insegnante, è sinonimo di comportamento esemplare e di chiarezza verso l'utente, qualora avendo riscontrato che nonostante gli sforzi profusi, la materia non faccia al caso dell'allievo, egli comunichi al discepolo il non raggiungimento degli obiettivi fissati.

7. Tutela del minore e salvaguardia della dignità umana

L'APOS recepisce quanto indicato nel comma 3 dell'Art.27 bis del DL 206 del 6/9/ 2005, pertanto l'associato Apos, a tutela del minore, svolgerà tale prestazione professionale seguendo alcuni accorgimenti quali:

Eseguire la prestazione in presenza di un genitore o in mancanza, di un adulto accompagnatore a meno di non avere una dispensa scritta di chi ne cura la patria potestà. A maggior tutela del minore l'associato compilerà il consenso informato che sarà prestato al maggiorenne accompagnatore esercente la patria potestà.

Qualora la prestazione fosse rivolta ad un utente diversamente abile, l'associato dovrà adottare tutti gli accorgimenti necessari a tutela della persona e delle sue eventuali particolari esigenze fisiche ed intellettuali.

Nel caso dell'associato insegnante egli dovrà dichiarare la propria capacità prima di accettare una persona con difficoltà di apprendimento, motoria o altro, e nell'eventualità indirizzarlo verso un collega competente o con una struttura di adeguata ricettività.

A tutela della dignità umana e dell'integrazione fra le culture presenti nel paese, l'associato prima di eseguire qualsiasi operazione, si dovrà sincerare che le eventuali prassi, consigli, o altro non offendano la dignità, la moralità, la religione ed i costumi dei popoli appartenenti a culture differenti.

8. Aggiornamento professionale

L'associato professionista attestato Apos è tenuto a svolgere una costante opera di aggiornamento e perfezionamento della sua professionalità, come previsto **dall'articolo 5** paragrafo **d)** dello statuto, attraverso un costante confronto ed occasione di ricerca ed approfondimento.

L'associato professionista attestato che non avrà seguito l'aggiornamento professionale, come previsto dal regolamento, non otterrà l'attestazione di cui **all'articolo 7** della legge 4 / 2013 perdendo di fatto la qualifica di associato Attestato.

9. Rapporto con L'Associazione e Conflitto d'interesse

L'associato Apos, è tenuto a comunicare alla segreteria nazionale dell'associazione, ogni variazione, che fosse intervenuta nella propria attività o nel proprio stato, che sia contraria o renda inesatta la propria dichiarazione sottoscritta all'atto dell'accettazione.

L'associato, che all'atto della sottoscrizione ha aderito sotto la propria responsabilità a perseguire le finalità enunciate nello statuto, qualora per altre competenze, pratici altra

professione e/o aderisca contemporaneamente ad altra associazione, potrebbe trovarsi in conflitto con i fini dell'Associazione. Tale contrasto può anche derivare sia a causa dei diversi scopi e finalità espressi ed in uso in altra categoria, che in ragione delle proprie scelte e delle eventuali cariche associative ricoperte altrove.

Il Presidente sottoporrà, al Consiglio Direttivo dell'associazione il caso, qualora il comportamento o le cariche sociali ricoperte altrove risultassero incompatibili con le finalità perseguite da Apos o risultasse un conflitto d'interesse per la partecipazione ad altra associazione, inviterà l'associato a scegliere, non potendo conservare entrambe le situazioni

La mancata, tempestiva, comunicazione darà origine a una mancanza grave, che comporta una sospensione temporanea dall'associazione in attesa delle verifiche.

Sarà cura della segreteria rilevare e comunicare le situazioni discordanti o incompatibili per consentire la scelta all'associato.

Qualora risultasse a seguito della scelta ancora incompatibile la posizione dell'associato con le finalità di Apos, l'associazione istruirà una procedura di conciliazione per dirimere il conflitto venutosi a creare.

In fase di conciliazione il Presidente verificherà se sussistano o meno le condizioni per continuare nell'Associazione, invitando l'interessato ad osservare lo statuto o a dimettersi da associato.

10. Titoli e qualifiche

L'associato è tenuto ad esporre in luogo visibile i propri attestati di competenza e le eventuali qualifiche ottenute.

L'associato si astiene da qualsiasi forma di pubblicità ingannevole.

11. Studio professionale

I locali in cui si svolge l'attività professionale devono corrispondere ai requisiti della legislazione vigente. Lo studio deve essere attrezzato in maniera adeguata per la corretta applicazione delle discipline esercitate.

All'interno dei locali, gli operatori professionali, dovranno esporre, in modo ben visibile, l'attestato annuale della regolare iscrizione del professionista ad Apos, l'attestato di qualità della propria competenza ed il codice deontologico.

L'insegnante, in qualità di libero professionista, curerà in modo particolare i locali dove presta la sua opera, garantendo gli spazi necessari per praticare la disciplina in modo corretto. Le strutture recettive dovranno essere in accordo con le autorizzazioni, se richieste per l'esercizio, e le leggi vigenti.

12. Pubblicità e uso del logo

L'associato Professionista Attestato Apos potrà liberamente sponsorizzare la propria attività, con ogni mezzo consentito dalla legge vigente, tenendo presente i principi enunciati nei codici deontologico e di condotta.

L'associato di categoria Ordinario e Aggiornato, per non incorrere nella concorrenza sleale, e data la gratuità della prestazione non potrà in alcun modo fare campagne pubblicitarie/volantinaggio, pubblicazioni/inserzioni, passaggi televisivi/radiofonici, se non il passa parola tra amici e parenti. Sono consentiti biglietti da visita a tiratura limitata, max. 100 pezzi, riportanti il logo, il numero di tessera e la categoria di appartenenza.

L'associato si assume la piena responsabilità della propria espressione, orale grafica e virtuale.

Il Consiglio Direttivo interverrà sanzionando gli associati che violeranno i principi etici e morali che contraddistinguono la professione e che, con il loro comportamento danneggiano l'immagine e la credibilità dell'associazione e degli associati.

L'associato professionale che ha ottenuto l'attestato di qualità APOS, ha diritto all'utilizzo del logo, nel proprio biglietto da visita, volantino pubblicitario o dove necessiti palesare l'appartenenza all'associazione.

L'associato attestato ha l'obbligo di esporre in modo e luogo ben visibile al consumatore le attestazioni ai sensi dell'articolo 4 della legge 4/2013.

Nessuno potrà esprimere, ne sostituire pubblicamente, con l'utilizzo di qualsiasi mezzo, le prerogative di rappresentanza dell'associazione, senza una specifica delega degli organi sociali preposti.

Il presidente, quale unico rappresentante legale dell'associazione professionale, ai sensi dell'articolo 4 comma 2 della legge 4/2013, vigilerà e garantirà il consumatore sulla correttezza delle informazioni fornite attraverso il sito web e lo sportello del cittadino consumatore presente sul sito.

L'inosservanza delle regole e la non correttezza delle informazioni fornite dagli operatori al consumatore, attraverso comunicazioni web, materiale pubblicitario o informative web, saranno sanzionate con provvedimenti disciplinari adeguati alla gravità dell'infrazione.

13. Prerogative dell'utenza

L'associato Apos comunicherà al consumatore i canali di informazione dell'associazione dando notizie chiare ed inequivocabili sulle modalità di accesso allo "sportello del consumatore" di cui all'articolo 2 comma 4 della legge che regola le professioni non organizzate, fornendo i recapiti telefonici e telematici attraverso i quali potrà comunicare con l'associazione stessa.

L'associato metterà a disposizione dell'utenza una copia, presso il proprio studio e/o luogo di lavoro, del codice di condotta ed informerà il consumatore della sua esistenza come previsto dalla nota 5 dell'articolo 2 della legge 4 - 2013

SANZIONI DISCIPLINARI

14. Sanzioni

- L'associazione, ultimata anche l'eventuale fase conciliatoria prevista, dopo attenta valutazione, tenuto conto del grado di gravità del comportamento deplorable, applicherà una delle seguenti sanzioni adeguatamente proporzionata alla violazione della norma deontologica, all'associato Apos che sia stato giudicato colpevole di un comportamento deplorable nell'esercizio della professione o che nel proprio operato manifesti un atteggiamento non conforme alle norme contenute nello statuto, nel regolamento e nel codice deontologico e di condotta, che offendano il cliente o che ledano il decoro e la dignità della professione o degli associati.

Le sanzioni si distinguono in:

- ✓ Ammonizione
 - ✓ Censura
 - ✓ Sospensione temporanea dall'associazione
 - ✓ Espulsione dall'associazione.
-
- Il tipo e l'entità di ciascuna sanzione sono determinate in relazione ai seguenti criteri:
 - ✓ Intenzionalità del comportamento
 - ✓ Grado di negligenza, imprudenza, imperizia, tenuto conto della prevedibilità dell'evento
 - ✓ Grado di danno o di pericolo causato
 - ✓ Presenza di circostanze aggravanti o attenuanti
 - ✓ Recidività e/o reiterazione

15. Ammonizione

- La sanzione dell'ammonizione consiste nella contestazione dell'infrazione, attraverso un richiamo scritto comunicato all'interessato sull'osservanza dei suoi doveri e un invito a non ripetere quanto commesso. Viene inflitta nei casi di abusi o mancanze di lieve entità che non hanno comportato riflessi negativi sul decoro e sulla dignità della professione.

In caso di abuso o mancanza, che possano dar luogo ad ammonizione, commessi nei confronti di utenti –consumatori, di altro associato o di eventuali enti, il Presidente dell'Associazione esperisce un preventivo tentativo di conciliazione tra le parti interessate. Tre provvedimenti di ammonizione comportano la sanzione della censura

16. Censura

La sanzione della censura consiste in una dichiarazione di biasimo resa pubblica.

E' inflitta nei casi di abusi o di mancanze, che siano lesive del decoro e della dignità della professione.

In caso di abuso o di mancanza che possano dare luogo alla censura, commessi nei confronti di utenti/clienti/consumatori o di altro iscritto all'Associazione o di Enti, il Presidente esperisce un preventivo tentativo di conciliazione.

Tre provvedimenti di censura comportano d'ufficio la sospensione dall'associazione per un periodo non superiore a 90 giorni e per l'associato non esercente l'obbligo di frequentare un corso di aggiornamento, che verrà indicato nel provvedimento, prima della riammissione all'iscrizione successiva

17. Sospensione temporanea

- La sospensione temporanea dell'Associazione consiste nella sospensione dalla condizione di associato con la conseguente perdita temporanea di ogni diritto. Il provvedimento di sospensione temporanea, a tutela del consumatore, è reso pubblico, come pubblica sarà la sua eventuale riammissione.
- La sanzione della sospensione temporanea viene inflitta fino ad un massimo di due anni:

- ✓ Per violazioni dei codici deontologico e di condotta, che possano arrecare grave danno a utenti, clienti, consumatori o ad altro iscritto all'associazione, oppure per aver generato una più estesa risonanza negativa per il decoro e la dignità della professione a causa della maggiore pubblicità del fatto.
- Nei casi di maggiore gravità, la sanzione della sospensione temporanea può essere motivatamente inflitta in via cautelare provvisoria al momento dell'apertura del procedimento disciplinare
- Tre provvedimenti di sospensione temporanea maturati nell'arco di cinque anni, comportano l'espulsione dall'Associazione
- La riammissione all'Associazione avviene dopo la regolarizzazione delle quote non versate nel periodo di sospensione e contestualmente all'iscrizione del successivo corso di formazione, quale risarcimento minimo del danno causato all'immagine della Associazione stessa.

18. Espulsione

L'espulsione consiste nella cancellazione dal libro degli associati ed il provvedimento di espulsione a tutela del consumatore è reso pubblico.

La sanzione dell'espulsione dall'Associazione viene applicata:

- ✓ In caso di tre sospensioni temporanee maturate nell'arco di cinque anni
- ✓ Nei casi di violazione del codice deontologico e/o di condotta non conforme al decoro e alla dignità della professione di gravità tale da rendere incompatibile la permanenza nell'associazione
- ✓ In caso di condanna penale, di interdizione dei pubblici uffici perpetua o di durata superiore a tre anni, o l'interdizione dall'esercizio della professione per una uguale durata per reati gravi passati in giudicato e che siano di gravità e di risonanza tale da rendere incompatibile la permanenza nella Associazione
- ✓ In caso di ricovero ospedaliero psichiatrico giudiziario nei casi indicati nell'articolo 222, secondo comma del codice penale, e l'assegnazione ad una colonia agricola o ad una casa di lavoro
- ✓ In caso di condanna definitiva per un qualsiasi reato commesso in relazione all'attività professionale o in occasione di essa, o all'appartenenza e all'esercizio delle funzioni inerenti a una carica nell'associazione o in occasione di esse.

La riammissione all'associazione dei soggetti espulsi potrà avvenire dopo un periodo di cinque anni come da regolamento solo dopo una ponderata dissertazione all'ordine del

giorno del Consiglio Direttivo e conseguente deliberazione con votazione favorevole all'unanimità.

Se l'espulso dovesse essere riammesso dovrà frequentare un corso di formazione e superare le eventuali prove necessarie alla sua attestazione.

In caso di richiesta di ammissione per associati provenienti da altre associazioni con scopi e finalità paritetiche ad Apos, il richiedente ha l'obbligo di dichiarare sotto la propria responsabilità di non essere stato oggetto di alcun provvedimento disciplinare grave, di acconsentire al trattamento dei dati personali. Sarà discrezione del Consiglio Direttivo l'eventuale verifica delle dichiarazioni rese dall'aspirante associato, presso l'associazione di provenienza.

Qualora le dichiarazioni rese dall'associato risultassero mendaci l'aspirante associato non sarà ammesso e se nel mentre fosse stato accettato verrà espulso e cancellato immediatamente dal libro degli associati per indegnità all'appartenenza nella categoria, a titolo risarcitorio non verrà restituita l'annualità versata. Tale provvedimento, a tutela del consumatore, sarà reso pubblico.

19. Incompatibilità

Le sanzioni disciplinari della censura, della sospensione temporanea e dell'espulsione dall'associazione non sono deontologicamente compatibili con l'assunzione e/o il mantenimento delle cariche di Presidente, consigliere, revisore dei conti o probiviro.

L'incompatibilità è riferita alla durata del mandato elettivo o comunque alla durata della sospensione e/o della espulsione se superiore.

20. Pubblicità

La censura e la sospensione temporanea dall'associazione sono rese pubbliche mediante affissione presso la bacheca nella sede nazionale dell'Associazione e a tutela del consumatore nell'apposito sito web

21. Apertura del procedimento e tentativo di conciliazione

Il Presidente dell'associazione, a seguito di denuncia o segnalazioni sottoscritte o provenienti da un collega, privati, da enti o dallo sportello del consumatore, dopo un attento esame dell'attendibilità e fondatezza delle segnalazioni, esperisce un tentativo di conciliazione tra le parti.

Della eventuale conciliazione viene rilasciato un formale atto a verbale che viene trasmesso al Consiglio Direttivo per la deliberazione e l'eventuale archiviazione del caso.

In caso di mancata conciliazione, e comunque nel caso di segnalazione da parte di autorità giudiziaria, il Presidente trasmette gli atti al Collegio dei Probiviri per l'eventuale apertura del procedimento disciplinare.

22. Relazione e deliberazione finale

Le sanzioni sono deliberate dal Collegio dei Probiviri a conclusione del procedimento disciplinare, salvo "l'espulsione" che su richiesta del Collegio dei Probiviri sarà eseguita dal Presidente che la porrà all'ordine del giorno della successiva assemblea degli associati per la ratifica.

Contro il provvedimento di espulsione l'interessato può ricorrere all'assemblea degli associati presentando una memoria scritta da leggere all'assemblea stessa prima della votazione per la ratifica del provvedimento.

Il Collegio dei Probiviri, con voto espresso, delibera l'archiviazione, se gli addebiti risultano infondati o l'eventuale sanzione da applicare.

Il provvedimento dovrà essere adeguatamente motivato con l'indicazione dei presupposti di fatto e delle ragioni che lo hanno determinato, in relazione alle risultanze dell'istruttoria.

Contro il provvedimento di irrogazione della sanzione l'interessato può porre ricorso al Consiglio Direttivo

23. Norme Speciale

Le norme speciali riguardano gli organi di indirizzo politico, economico, normativo, tecnico e di controllo dell'Associazione.

Tali norme tendono a tutelare la libera espressione dei componenti nell'esercizio del loro mandato, ma nel contempo a tutela del socio è necessario regolamentare i comportamenti e le prassi da seguire, qualora entrassero in conflitto i rapporti interni tra gli Organi dell'Associazione, le cariche istituzionali ed i componenti tra loro stessi.

Le norme regolamentano l'osservanza etica, morale e di condotta e sono necessarie nei rapporti tra gli organi e tra gli individui che li compongono.

Ogni conflitto all'interno del Consiglio Direttivo, del Collegio dei Probiviri, del Collegio dei Revisori, del Comitato Tecnico Scientifico sarà risolto rispettivamente al loro interno in osservanza del criterio di autodisciplina tra organismi di controllo .

Qualora, a causa di comportamenti contestati e non risolti al loro interno, il componente o i componenti lesi, potranno inoltrare richiesta scritta al Presidente affinché Egli svolga l'azione di mediazione e l'eventuale conciliazione tra le parti.

Qualora la parte lesa o interessata alla contestazione fosse il Presidente stesso, l'azione conciliatoria la farà il vice-presidente o in caso di coinvolgimento del medesimo, sarà a cura del consigliere più anziano di associazione.

Nel caso i tentativi di conciliazione avessero esito negativo, e questi riguardassero i membri eletti in assemblea dai soci, sarà l'Assemblea a decidere.

Il Presidente porrà il caso all'ODG nella prima Assemblea utile ed i soci saranno chiamati, dopo discussione e memorie difensive, a decidere a maggioranza le sorti del contendere.

La medesima prassi assembleare sarà riservata agli eventuali conflitti che dovessero sorgere tra gli Organi dell'Associazione e/o tra gli Organi e le cariche di Segretario, Tesoriere e Presidente.

24. Norme finali

Il presente regolamento relativo alle sanzioni disciplinari ed il codice di condotta sono parte integrante del codice deontologico.

Potrà essere usata una forma abbreviata del suddetto codice estraendo parte del testo concernente il codice di condotta da esibire al consumatore nella versione bilingue Italiano Inglese.