



OK CODACONS

Un percorso virtuoso verso il futuro per un'Azienda a prova di Consumatore

a. PREMESSA

L'Ok CODACONS è il riconoscimento rilasciato dal CODACONS alle aziende richiedenti, a fronte dell'esito positivo di un percorso di analisi, verifica e monitoraggio effettuato su criteri oggettivi e predeterminati circa le policy e i processi aziendali. Il riconoscimento può avere ad oggetto l'affidabilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Affidabile, la sostenibilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Sostenibile e l'utilizzo delle nuove tecnologie, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda 4.0 (Si vedano i paragrafi che seguono .d .e .f per le specifiche).

La procedura per l'ottenimento del riconoscimento è a titolo oneroso per le aziende richiedenti ed è affidata a Ter.Mil.Cons. - ente tecnico avente natura commerciale che svolge attività strumentali ai fini statutari dell'Associazione ed è da questa interamente controllato sul piano gestionale ai sensi della Circ. Prot. 0038226 del 5 Marzo 2013 MISE. Le aziende richiedenti, pertanto, sottoscrivono con l'ente Ter.Mil.Cons., un dettagliato accordo contrattuale con evidenza di tutti i costi e le spese vive di cui dovranno farsi interamente carico per le necessarie attività organizzative e di gestione della pratica nonché per le specifiche attività di studio, analisi, verifica delle policy, dei processi e della documentazione. CODACONS non avrà alcuna utilità diretta dall'adesione delle aziende alla procedura per il rilascio del riconoscimento.

L'Ok CODACONS non è uno strumento di marketing né tanto meno il percorso che porta all'ottenimento del riconoscimento prevede una qualche analisi comparativa tra le policy e i processi dell'azienda richiedente e quelli di analoghe aziende del medesimo settore come prescritto dall'AGCM con il Provvedimento 29980 del 1° Febbraio 2022 (PS12065 EDITORIALE NOVANTA S.R.L. editrice della rivista "Il Salvagente" - INIZIATIVA "ZERO TRUFFE" "CERTIFICATO IL SALVAGENTE ZERO TRUFFE"). Il riconoscimento Ok CODACONS non intende,

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



infatti, in alcun modo affermare che un'azienda sia migliore di un'altra bensì compiere approfondimenti che muovono dalle prescrizioni normative di base e di settore e dalla ventennale esperienza nel settore dei contratti di massa oltre che dal comune sentire e dal buon senso con l'obiettivo di stimolare condotte virtuose da parte delle aziende. In particolare, l'analisi della documentazione contrattuale viene svolta da uno Staff legale CODACONS altamente specializzato che, oltre ad avere comprovata esperienza nel settore dei servizi essenziali, come in quello energetico, ad esempio, ha preso parte alle Consultazioni pubbliche dell'AGCM sulle cd. Clausole vessatorie nonché agli analoghi Lavori della Camera di Commercio di Roma.

L'accesso alla procedura per l'ottenimento dell'Ok CODACONS non esonera in alcun modo l'azienda dal rispetto della normativa di settore e lascia salvo il dovere del professionista di porre in essere quei comportamenti ulteriori che, pur non espressamente previsti, discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di buona fede a cui si ispira tutta la disciplina a tutela del consumatore, potendo un comportamento commerciale, essere sanzionato pur in mancanza della violazione di una specifica disposizione volta a regolamentare il settore.

b. SCOPO E FUNZIONE DEI RICONOSCIMENTI OK CODACONS

Il riconoscimento "OK Codacons" è una dichiarazione che l'Associazione rilascia alle Aziende richiedenti, a fronte dell'esito positivo di un percorso di analisi, monitoraggio e verifiche, nonché di aperto dialogo con le aziende stesse.

Il rilascio del riconoscimento presuppone un leale confronto tra le parti (Azienda e Associazione) ed una cooperazione dell'Azienda alle attività di verifica e monitoraggio (di seguito anche attività di "audit" o semplicemente "audit").

La **funzione** del riconoscimento, fermo quanto sopra, è dunque quella di premiare l'azienda in ragione dell'apertura al confronto con l'Associazione dei consumatori dimostrata sulle tematiche sopra descritte come oggetto del riconoscimento e di

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



premiare altresì il grado di impegno dell'azienda stessa nel rispetto dei diritti e delle prerogative dei consumatori negli ambiti oggetto di riconoscimento; il tutto nell'**ottica dinamica di un percorso virtuoso**.

c. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI RICONOSCIMENTI OK CODA CONS

L'Azienda è consapevole che il riconoscimento "Ok Codacons" viene rilasciato al superamento con esito positivo delle verifiche e del monitoraggio effettuati all'esito della procedura di audit sopra indicata.

I riconoscimenti Ok Codacons hanno il solo scopo di promuovere la diffusione di comportamenti virtuosi, nell'interesse dei consumatori e del mercato in generale.

La presente iniziativa non costituisce un sistema di certificazione di qualità e non costituisce attività commerciale né vi sono accordi di natura commerciale sottostanti tra l'Azienda, il Codacons e i soggetti incaricati dall'Associazione di svolgere le attività di audit.

Le somme versate dall'azienda sono finalizzate esclusivamente a sostenere le spese vive per le attività di segreteria, di studio ed audit.

L'Azienda è altresì consapevole che l'attività in oggetto non esonera in alcun modo dal rispetto della normativa di settore e lascia salvo il dovere del professionista stesso di porre in essere quei comportamenti ulteriori che, pur non espressamente previsti, discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di buona fede a cui si ispira tutta la disciplina a tutela del consumatore, potendo un comportamento commerciale, essere sanzionato pur in mancanza della violazione di una specifica disposizione volta a regolamentare il settore.

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



L'AGCM, inoltre, ha sanzionato come pratica commerciale scorretta l'omissione, al primo contatto con il consumatore, di informazioni rilevanti circa le qualifiche del professionista, la natura di strumento di marketing del bollino “, il suo carattere oneroso, le limitazioni sottese al suo rilascio e la metodologia seguita per lo svolgimento delle analisi.

d. CODACONS AZIENDA AFFIDABILE

Tale riconoscimento ha lo scopo di **premiare un percorso volto allo sviluppo dell'affidabilità** e dell'attenzione al rispetto dei diritti del consumatore da parte dell'azienda, dimostrando di aver adottato una adeguata politica di informazione, contratti chiari con informative specifiche e trasparenti, in modo tale da costruire e gestire i rapporti Business to Consumer in modo virtuoso.

Il nucleo essenziale dei diritti fondamentali del consumatore consente di individuare tre aree peculiari dell'OK Codacons Affidabilità, imprescindibili per valutare l'affidabilità dell'Azienda e assegnare il riconoscimento Codacons:

- **Affidabilità generale e diritti del consumatore:** l'affidabilità dell'azienda e dunque la sicurezza dei consumatori si traduce nell'uso di contratti privi di clausole vessatorie; di una adeguata informazione e una corretta pubblicità; nell'esercizio di pratiche commerciali secondo i principi di buona fede e di correttezza e di lealtà; nella correttezza, trasparenza e equità nei rapporti contrattuali;
- **Affidabilità economica:** l'affidabilità economica, intesa come stabilità strutturale e patrimoniale, ha come obiettivo quello di assicurare la tutela degli interessi economici dei consumatori finali;

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



e. OK CODACONS AZIENDA SOSTENIBILE

Tale riconoscimento ha lo scopo di **premiare l'azienda che adotti un percorso volto a ridurre l'impatto ambientale** sul Pianeta, il benessere sociale ed il benessere economico delle persone, adottando altresì sui predetti temi una comunicazione corretta con i consumatori.

Il concetto di sostenibilità, ormai entrato a far parte dell'economia e della gestione d'impresa, viene associato alle aziende che riescono a integrare nel proprio modello di business l'attenzione a queste tre dimensioni:

- **Sostenibilità ambientale:** questo aspetto è legato alla tutela dell'ambiente. Molto spesso questo, per le aziende, si traduce in una riduzione dell'impatto ambientale nelle fasi produttive e nell'attenzione sul consumo delle risorse naturali.
- **Sostenibilità sociale:** la sostenibilità riguarda anche la società e le persone. Le aziende realizzano la sostenibilità sociale garantendo giustizia e uguaglianza nel trattamento dei dipendenti, bandendo ogni forma di discriminazione. Significa creare delle condizioni di sicurezza sul posto di lavoro e instillare un senso di appartenenza in chi lavora.
- **Sostenibilità economica:** La sostenibilità economica è la capacità di creare valore attraverso la produzione di oggetti o servizi in grado di migliorare la vita delle persone, unendo gli aspetti economico-finanziari alle sopracitate dimensioni di sostenibilità sociale e ambientale.

f. OK CODACONS AZIENDA 4.0

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



Tale riconoscimento ha lo scopo di **premiare un percorso volto allo sviluppo dell'affidabilità e dell'attenzione al consumatore da parte dell'azienda**, con particolare riferimento, all'impegno dedicato dall'Azienda stessa nell'agevolare la diffusione nella società ed il sicuro utilizzo di tali tecnologie da parte dell'utenza, contribuendo così al miglioramento della qualità dei servizi, al progresso tecnologico e al benessere sociale.

Il percorso che conduce al conseguimento del riconoscimento "OK Codacons Azienda 4.0" è articolato in due macroaree di riferimento:

- **Cyber Security:** intesa come area tematica del percorso volta alla verifica degli standard di sicurezza adottati nei processi aziendali di tipo informatico, o comunque digitale, che coinvolgano consumatori ed utenti.
- **User experience and customer care:** intesa come area tematica che volge lo sguardo alla qualità del servizio complessivamente fornito all'utente mediante le tecnologie informatiche e digitali, con particolare riferimento alle agevole accesso, al confortevole utilizzo ed alla chiara assistenza.

g. I CRITERI DI VALUTAZIONE ADOTTATI

Il conferimento del riconoscimento è il risultato di **valutazioni** che l'Associazione si impegna ad effettuare, in piena autonomia ed indipendenza, secondo i seguenti **principali criteri**.

- esaminando l'attuale grado di diligenza dimostrato dall'azienda nel rispetto delle normative - anche regolamentari - che governano la materia oggetto di attestato (**criterio normativo**), e ciò conferendo assoluto rilievo ad un parametro di effettività (**criterio del rispetto sostanziale non formale delle normative e dei diritti dei consumatori e degli utenti**);
- conferendo valore agli impegni che l'azienda dichiara di aver assunto o di assumere per giungere al grado di effettivo rispetto dei parametri di cui sopra,

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



salvo l'ulteriore impegno ad accettare successive verifiche (**criterio dell'impegno secondo buona fede**).

- conferendo valore alla qualità dell'attività e dei servizi che l'azienda dimostri di aver conseguito nello specifico ambito oggetto di riconoscimento **anche attraverso la presenza di eventuali certificazioni ottenute (criterio della qualità dimostrata nello specifico ambito oggetto di riconoscimento)**.

h. FATTORI PRECLUSIVI (DINIEGO E/O REVOCA DEL RICONOSCIMENTO)

In nessun caso l'azienda potrà ottenere l'esito positivo della procedura di riconoscimento, o mantenere il riconoscimento eventualmente già conseguito, qualora si dovessero riscontrare:

- **Macroscopiche violazioni delle norme** che disciplinano le materie oggetto di attestazione (criterio normativo);
- **Prassi aziendali che evidenziano macroscopiche distonie tra l'apparente rispetto delle norme e l'effettiva ottemperanza alle stesse** (criterio del rispetto sostanziale non formale delle normative e dei diritti dei consumatori e degli utenti).
- **Prassi aziendali che evidenziano macroscopiche distonie tra l'apparente qualità ed impegno pubblicizzati nello specifico ambito di attività e valori oggetto di riconoscimento e l'effettiva qualità di dette attività e valori** (criterio della qualità dimostrata nello specifico ambito oggetto di riconoscimento).
- **Il mancato adempimento dell'azienda ad impegni assunti** con l'Associazione per il soddisfo dei criteri di cui al paragrafo 2.
- **Il mancato adeguamento** dell'azienda a raccomandazioni o indicazioni vincolanti alla stessa indirizzate con provvedimento di qualunque forma dalle

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



Autorità competenti, salvo che l'azienda non si sia impegnata ad effettuare detto adeguamento o non abbia impiegato il massimo impegno per rispondere alle contestazioni ricevute.

- Ogni ulteriore **evento che, per gravità assoluta** del fatto o per numero di consumatori e utenti coinvolti, **risulti incompatibile con l'attivazione o la prosecuzione di una relazione di fiducia** tra un'associazione dei consumatori ed un'azienda.

i. LE ATTIVITÀ DI AUDIT ED I SOGGETTI COINVOLTI

L'iter di valutazione prevede che l'Associazione chieda in primis all'Azienda di fornire informazioni e documenti, il cui elenco analitico e le cui modalità di richiesta e consegna sono disciplinate dalla **Scheda tecnica** specifica.

In osservanza dei principi di leale collaborazione e di non aggravio della procedura, le parti potranno comunque modificare il contenuto e l'ambito di operatività specifico delle attività oggetto di verifica, superando il contenuto della detta scheda tecnica ed indicando differenti attività alternative od effettuando differenti produzioni di documenti.

j. MODALITÀ DI RILASCIO DEL RICONOSCIMENTO E DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLO STESSO DA PARTE DELL'AZIENDA

In caso di esito positivo del percorso di audit, il **rilascio** effettivo del riconoscimento è reso noto al pubblico mediante comunicato stampa congiunto dell'Azienda e dell'Associazione e potrà essere accompagnato da una conferenza stampa congiunta o da una cerimonia di premiazione.

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



Con il sopra detto **comunicato stampa** saranno rese pubbliche anche le motivazioni in ragione delle quali il Codacons ha conferito il riconoscimento.

Dal momento del rilascio e fino alla scadenza del riconoscimento od alla sua eventuale revoca, l'Azienda potrà avvalersi del riconoscimento riproducendo il logo nel proprio portale web ed in ogni documento analogico o digitale, a condizione che il logo risulti corredato da uno strumento (analogico o digitale) che consenta al consumatore e in generale all'utenza di accedere a specifiche indicazioni circa la natura dell'attività svolta dall'Associazione, lo scopo e la funzione del riconoscimento e del logo.

I medesimi contenuti che - in base agli accordi che disciplinano l'uso del logo (brand book) - l'azienda si impegna a rendere pubblici, a fini di trasparenza, saranno ulteriormente pubblicati anche sul portale web "Ok Codacons".

L'azienda si impegna a rendere informato il consumatore, al primo contatto, del carattere oneroso, delle limitazioni sottese e della metodologia seguita per il rilascio del riconoscimento di affidabilità Ok Codacons.

k. RINNOVI DELL'ATTESTAZIONE

La validità temporale dell'attestazione è definita da un termine di validità annuale, nell'ambito di accordi che prevedano un orizzonte di progettazione triennale.

Nei tre mesi antecedenti allo scadere del riconoscimento le parti potranno dare corso alla procedura di rinnovo del riconoscimento.

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it



Allo scadere del riconoscimento, o a fronte della revoca dello stesso, l'Azienda dovrà rimuovere il logo da ogni forma di comunicazione verso il pubblico e dovrà astenersi dal diffondere qualsivoglia materiale recante il logo o facente comunque riferimento al riconoscimento.

I. OTTICA DINAMICA ED AREE COMUNI NEI SINGOLI PERCORSI OK CODA CONS

I riconoscimenti Ok Codacons devono intendersi nell'ottica dinamica di un percorso virtuoso che l'azienda intraprende assieme all'associazione dei consumatori.

In simile ottica, i singoli riconoscimenti presentano alcune **aree di verifica e dialogo tra loro comuni**.

Per questo motivo, nonché in ragione del già esposto criterio del non aggravio, ove l'azienda che ha già conseguito uno dei riconoscimenti voglia intraprendere anche il percorso per conseguire un altro, l'associazione si impegna a valutare positivamente in favore dell'azienda stessa tutte le attività ed i controlli già svolti nelle materie eventualmente comuni ai percorsi di uno o più riconoscimenti già rilasciati.

Via G. Mazzini, 73 00195 Roma

Tel. 06.62289347

Fax 06.62204984

info@codacons.it

www.okcodacons.it