



Ok CODA CONS

Un'Azienda Affidabile. Un'Azienda Sostenibile. Un'Azienda 4.0.

L'Azienda a prova di Consumatore

Premessa

A. Ok CODACONS “Azienda Affidabile”

- i) Scopo e strumenti*
- ii) Sistema di cartelle e sottocartelle*
- iii) Check list*

B. Ok CODACONS “Azienda Sostenibile”

- i) Scopo e strumenti*
- ii) Sistema di cartelle e sottocartelle*
- iii) Check list*

C. Ok CODACONS “Azienda 4.0”

- i) Scopo e strumenti*
- ii) Sistema di cartelle e sottocartelle*
- iii) Check list*

“I consumatori, cercando la qualità e il valore, fissano gli standard di accettabilità dei prodotti e dei servizi, esprimendo un'opinione a suon di dollari” (R. Reagan)

PREMESSA

CODACONS (www.codacons.it), una delle più rappresentative Associazioni italiane impegnata da trent'anni nella difesa di consumatori e utenti, oltre che dell'Ambiente, ha ideato il riconoscimento Ok Codacons. Si tratta di un riconoscimento molto ambito dalle Aziende italiane, e straniere operanti nel nostro Paese, nato dalla volontà di creare un dialogo tra l'Associazione e chi fa impresa affinché non siano adottate politiche sfavorevoli ai consumatori e, anche indirettamente, anche alle Aziende stesse. Oggi, l'Ok Codacons è diventato uno strumento in grado di migliorare l'intera attività aziendale. L'Associazione, infatti, pone in essere attività di monitoraggio e consulenza per le realtà già consolidate e si offre di affiancare la start up anche nella fase di lancio e uscita sul mercato.

L'**Ok CODACONS** viene assegnato alle aziende che abbiano dimostrato di impegnarsi in un percorso virtuoso dal punto di vista dell'Affidabilità, della Sostenibilità e nell'utilizzo delle nuove tecnologie. L'Associazione assegna tre Ok CODACONS distinti, eventualmente sommabili, che graficamente sono immediatamente riconoscibili perché vanno a colorare i tre "Trifogli" che nel leggendario logo dell'Associazione compaiono insieme al rapace.

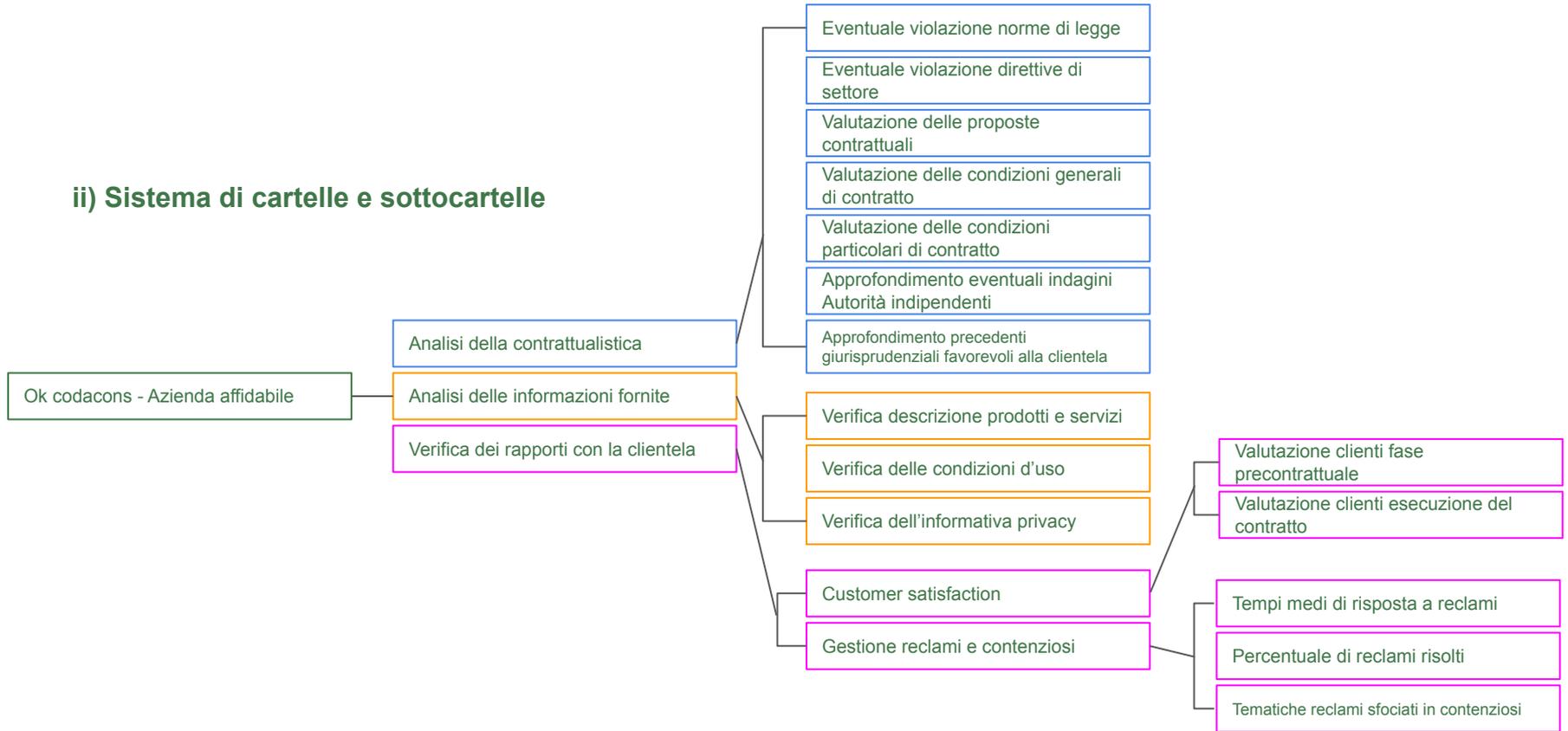


A. Ok CODACONS Azienda Affidabile

i) **Scopo e strumenti.** 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 un'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

ii) Sistema di cartelle e sottocartelle



iii) Check list

Analisi della contrattualistica. L'Associazione non può prescindere, nella verifica dei requisiti per ottenere l'Affidabilità, dall'analisi dei contratti che l'Azienda sottopone e fa sottoscrivere ai propri clienti.

Tali contratti non devono solo rispondere a quanto previsto dalla norme di carattere generali e da quelle di settore ma devono fornire garanzie idonei ai clienti.

Check list (I livello)

- *Conformità a norme di legge*
- *Conformità alla direttive di settore*

- *Approfondimento eventuali indagini delle Autorità*
- *Valutazione delle condizioni generali di contratto*
- *Valutazione delle condizioni particolari di contratto*
- *Approfondimento eventuali precedenti giurisprudenziali favorevoli ai clienti in tema di contratti*

Analisi delle informazioni fornite. L'Associazione verificherà le informative privacy e di legge in genere in base al settore di appartenenza e l'attendibilità delle informazioni relativi ai prodotti e servizi (Es. settore agroalimentare).

Check list (I livello)

- *Verifica descrizione prodotti e servizi*
- *Verifica delle condizioni d'uso*
- *Verifica dell'informativa privacy*

L'iter di valutazione (audit*) dei riconoscimenti Ok Codacons 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 di ciascun riconoscimento. 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.

() L'audit, necessario a verificare la sussistenza dei requisiti oggettivi per l'ottenimento dei riconoscimenti Ok Codacons, è disciplinato dalle cd. Schede tecniche specifiche di ciascun*

Il riconoscimento (riassunte in forma sintetica e grafica nella pagine del sito dedicate ai singoli Ok). Tali schede sono allegato e parte integrante dell'accordo trilaterale che l'Azienda firma con CODACONS e Ter.Mil.Cons. ente terzo tecnico, avente natura commerciale, che svolge esclusivamente attività strumentali ai fini statuari dell'Associazione e da questa interamente controllato sul piano della gestione amministrativa ma non sul piano strettamente tecnico-scientifico (nel rispetto della Circ. Port. n. 0038226 del 5 Marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico). La gestione dell'audit è a carico dell'ente Ter.Mil.Cons. e le spese sono sostenute dall'Azienda richiedente, come da accordo economico sottoscritto. CODACONS per lo svolgimento della propria opera e per l'eventuale conferimento del riconoscimento, nonché per

l'utilizzo del proprio logo e nome (nei termini e nei modi prescritti del Brand book, consultabile in calce alla pagina) non richiede alcun compenso e non matura alcuna utilità diretta od indiretta per effetto della propria attività o del conferimento del riconoscimento. Inoltre, mediante il riconoscimento e/o mediante il proprio intervento l'Associazione non sponsorizza né direttamente né indirettamente l'Azienda né tanto meno i prodotti o servizi della stessa e non partecipa in alcun modo degli utili indirettamente derivanti dall'ottenimento del riconoscimento Ok Codacons.

Verifica dei rapporti con la clientela. L'Associazione visti i suoi fini statutari presta particolare attenzione al grado di soddisfazione dei clienti e alla gestione delle situazioni di crisi che confluiscono in reclami, se non addirittura in contenzioso.

Check list (I livello)

- *Customer satisfaction*
- *Gestione reclami e contenziosi*

B. Ok CODACONS Azienda Sostenibile

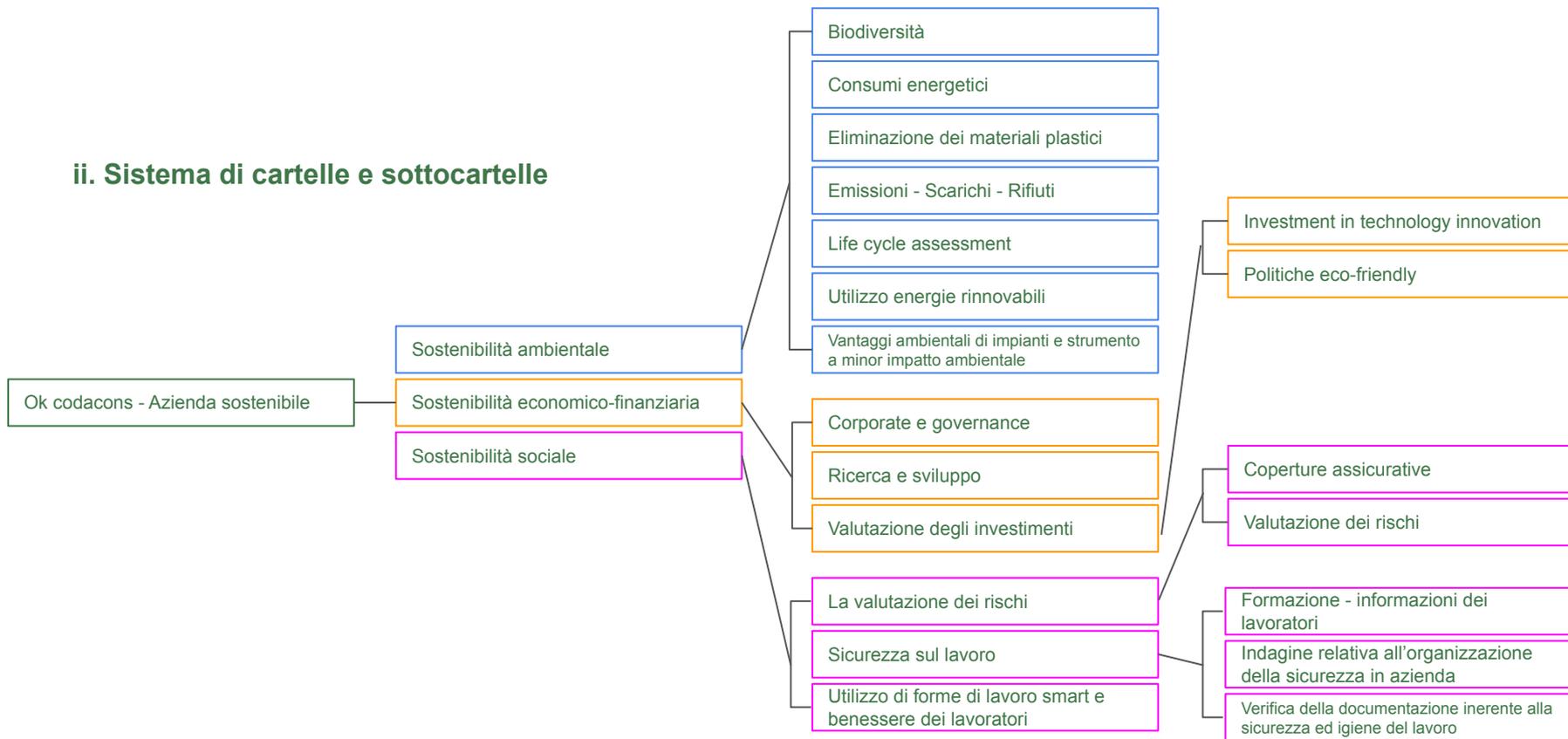
i. Scopo e strumenti. L'attestato ha lo scopo di rappresentare il grado di impegno dedicato dall'azienda a ridurre l'impatto ambientale sul Pianeta, ma anche al benessere sociale ed economico delle persone.

“Quando un'azienda è sostenibile?” Gli esperti di economia e di marketing si basano sul paradigma delle tre P: planet, la dimensione ambientale **people**, la dimensione sociale **profit**, la dimensione economico-finanziaria.

Le aziende sostenibili sono quindi quelle che riescono a raggiungere a integrare nel proprio modello di business queste tre dimensioni:

- **Sostenibilità ambientale:** attiene 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:** attiene alla società e alle persone. Le aziende realizzano la sostenibilità sociale garantendo giustizia e uguaglianza nel trattamento dei dipendenti, bandendo ogni forma di discriminazione
- **Sostenibilità economica:** la capacità 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

ii. Sistema di cartelle e sottocartelle



iii) Check list

Sostenibilità ambientale. Scopo di questa analisi, previa allegazione di specifica documentazione richiesta dall'Associazione e fornita dall'Azienda, sarà quello di individuare gli impatti ambientali generati dai servizi, la politica ambientale, i sistemi di gestione e le certificazioni ottenute dalla stessa, gli investimenti e le spese volte ad una scelta "eco-friendly" e a tutela dell'ambiente ed eventuali non conformità e/o contenziosi ambientali. Nello specifico, l'attività di analisi e controllo fornita dall'Associazione verterà sugli ambiti di riferimento di seguito elencati, con il duplice scopo di permettere all'Azienda di produrre la tipologia di documenti e dichiarazioni richieste, e, nel caso di mancanza degli stessi, allegare quella documentazione ritenuta ugualmente idonea a raggiungere lo scopo del controllo, e di evitare di gravare entrambe le parti con adempimenti eccessivi o sovrabbondanti in rapporto alle finalità prefissate.

Check list (I livello)

- *Biodiversità*
- *Consumi energetici*
- *Eliminazione dei materiali in plastica*
- *Emissioni - scarichi - rifiuti*
- *Life cycle assessment*
- *Utilizzo di energie rinnovabili*
- *Vantaggi ambientali di impianti e strumenti a impatto ridotto*

Sostenibilità sociale. La presente valutazione implica una analisi da parte dell'Associazione degli aspetti aziendali che toccano argomenti quali le condizioni di lavoro, incluso la diversità di trattamento tra i diversi dipendenti, l'interazione del business con il personale e tematiche di salute e sicurezza. Le varie normative settoriali prevedono il rispetto di numerosi obblighi finalizzati alla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori. Le problematiche da affrontare sono molte e comportano un impegno in prima persona da parte del datore di lavoro, sul quale gravano i principali oneri e responsabilità.

Di seguito verrà proposta una check-list indicante i quesiti e le informazioni che lo stakeholder dovrà inserire nelle apposite sotto cartelle dedicate alla sostenibilità sociale, di seguito riportate, ove andranno inseriti gli appositi documenti o in alternativa una autodichiarazione.

Check list (I livello)

- *Valutazione dei rischi*
- *Sicurezza sul lavoro*
- *Utilizzo forma di lavoro smart e benessere dei lavoratori*

Sostenibilità economico-finanziaria. La presente valutazione implica una analisi da parte dell'Associazione della capacità dell'azienda 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.

La sostenibilità economica può essere definita come la capacità di un sistema economico di generare una crescita duratura degli indicatori economici, attraverso la creazione di reddito e lavoro per il sostentamento delle popolazioni e attraverso un'efficace combinazione delle risorse. La sostenibilità economica si persegue attraverso il controllo del capitale (naturale, umano, sociale, culturale) con l'obiettivo di non farlo decrescere per "non mettere in pericolo le possibilità delle generazioni future di generare ricchezza e benessere". Di seguito verrà proposta una check-list.

Check list (I livello)

- *Valutazione degli investimenti*
- *Corporate governance*
- *Ricerca e sviluppo*

L'iter di valutazione (audit*) dei riconoscimenti Ok Codacons 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 di ciascun riconoscimento. 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.

() L'audit, necessario a verificare la sussistenza dei requisiti oggettivi per l'ottenimento dei riconoscimenti Ok Codacons, è disciplinato dalle cd. Schede tecniche specifiche di ciascun*

riconoscimento (riassunte in forma sintetica e grafica nella pagine del sito dedicate ai singoli Ok). Tali schede sono allegato e parte integrante dell'accordo trilaterale che l'Azienda firma con CODACONS e Ter.Mil.Cons. ente terzo tecnico, avente natura commerciale, che svolge esclusivamente attività strumentali ai fini statuari dell'Associazione e da questa interamente controllato sul piano della gestione amministrativa ma non sul piano strettamente tecnico-scientifico (nel rispetto della Circ. Port. n. 0038226 del 5 Marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico). La gestione dell'audit è a carico dell'ente Ter.Mil.Cons. e le spese sono sostenute dall'Azienda richiedente, come da accordo economico sottoscritto. CODACONS per lo svolgimento della propria opera e per l'eventuale conferimento del riconoscimento, nonché per

l'utilizzo del proprio logo e nome (nei termini e nei modi prescritti del Brand book, consultabile in calce alla pagina) non richiede alcun compenso e non matura alcuna utilità diretta od indiretta per effetto della propria attività o del conferimento del riconoscimento. Inoltre, mediante il riconoscimento e/o mediante il proprio intervento l'Associazione non sponsorizza né direttamente né indirettamente l'Azienda né tanto meno i prodotti o servizi della stessa e non partecipa in alcun modo degli utili indirettamente derivanti dall'ottenimento del riconoscimento Ok Codacons.



C. Ok CODACONS Azienda 4.0

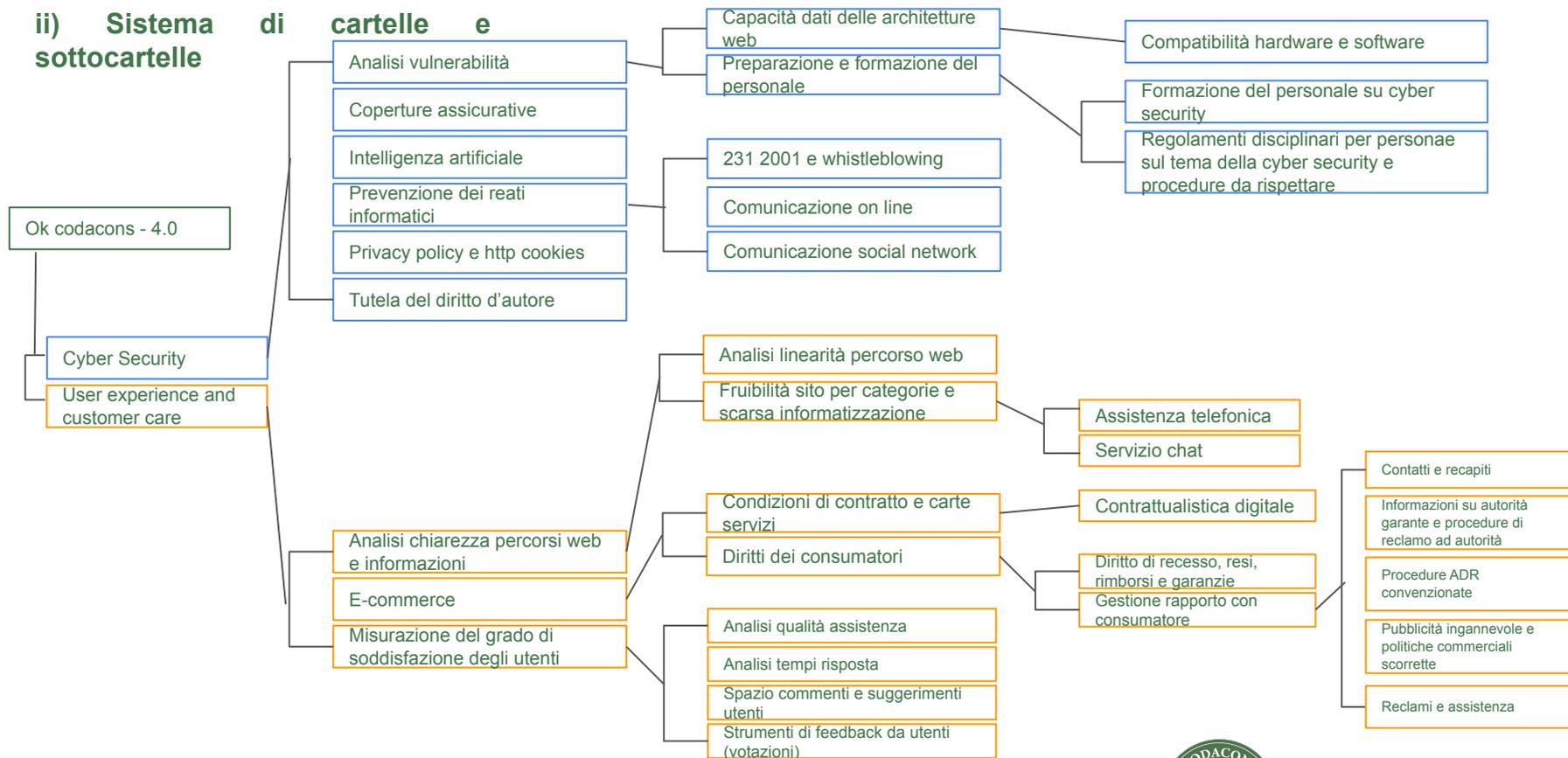
i) **Scopo e strumenti.** Il riconoscimento ha lo scopo di rappresentare il grado di affidabilità l'attenzione al consumatore dell'azienda, con particolare riferimento a tutti i processi di informatizzazione che coinvolgono diritti, interessi e prerogative dei consumatori e degli utenti in generale.

La funzione del riconoscimento è dunque quella di fornire all'azienda uno strumento atto a dimostrare la propria apertura al confronto con l'Associazione dei consumatori sulle tematiche sopra descritte come oggetto di attestazione e di dimostrare un elevato grado di impegno dell'azienda stessa nel rispetto dei diritti e delle prerogative dei consumatori negli ambiti oggetto di attestato.

Il conferimento del riconoscimento è il risultato di valutazioni che l'Associazione si impegna ad effettuare secondo i seguenti criteri:

- **Criterio normativo**, L'esame dell'attuale grado di diligenza dimostrato dall'azienda nel rispetto delle normative - anche regolamentari - che governano la materia oggetto di attestato
- **Criterio del rispetto sostanziale delle norme e dei diritti dei consumatori**, un parametro di effettività.

ii) Sistema di cartelle e sottocartelle



iii) Check list

Cyber security. La cyber security intesa come l'obiettivo di proteggere i dati dei propri clienti da possibili attacchi e scongiurare eventuali violazioni alla rete o ai sistemi informatici dev'essere tra le prerogative delle aziende.

Check list (I livello)

- *Analisi vulnerabilità – preparazione e formazione del personale*
- *Coperture assicurative*
- *Prevenzione dei reati informatici – Adempimenti ex D.lgs n. 231/2001 e disciplinare whistleblowing in tema di prevenzione di reati informatici o comunque connessi all'utilizzo di dati e infrastrutture informatiche nella disponibilità dell'azienda*

- *Prevenzione dei reati informatici – comunicazione on-line e social network*
- *Privacy policy e http cookies*
- *Sicurezza transazioni on line*
- *Tutela del diritto d'autore*

User experience & customer care. Partendo dalla presupposto che la customer experience, che ricomprende l'UX e il customer care, è la somma di tutte le esperienze che un cliente ha con un'azienda durante il suo intero ciclo di vita, dalla consapevolezza del prodotto, passando per il contatto attraverso i social media, fino alla transazione stessa o i feedback sul post-acquisto, è fondamentale per un'Azienda 4.0 che tale ciclo di vita abbia requisiti precisi non solo in termini di efficacia ma anche di affidabilità.

La customer experience può riferirsi alla qualità di un'esperienza individuale che un cliente ha nel corso di una singola transazione. La chiave per rafforzare una relazione al fine di garantire che un cliente ritorni dopo quella prima transazione è creare e gestire un'esperienza cliente eccellente e che ti distingua dalla concorrenza.

Check list (I livello)

- *Analisi chiarezza percorsi web e informazioni – analisi linearità percorso web*
- *risposte ai reclami con strumenti di automatico rigetto o con richieste automatiche di integrazione documenti*
- *Analisi chiarezza percorsi web e informazioni – fruibilità sito per categorie a scarsa informatizzazione*
- *E-commerce – condizioni di contratto e carte servizi – contrattualistica digitale*

L'iter di valutazione (audit*) dei riconoscimenti Ok Codacons 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 di ciascun riconoscimento. 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.

() L'audit, necessario a verificare la sussistenza dei requisiti oggettivi per l'ottenimento dei riconoscimenti Ok Codacons, è disciplinato dalle cd. Schede tecniche specifiche di ciascun*

riconoscimento (riassunte in forma sintetica e grafica nella pagine del sito dedicate ai singoli Ok). Tali schede sono allegato e parte integrante dell'accordo trilaterale che l'Azienda firma con CODACONS e Ter.Mil.Cons. ente terzo tecnico, avente natura commerciale, che svolge esclusivamente attività strumentali ai fini statuari dell'Associazione e da questa interamente controllato sul piano della gestione amministrativa ma non sul piano strettamente tecnico-scientifico (nel rispetto della Circ. Port. n. 0038226 del 5 Marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico). La gestione dell'audit è a carico dell'ente Ter.Mil.Cons. e le spese sono sostenute dall'Azienda richiedente, come da accordo economico sottoscritto. CODACONS per lo svolgimento della propria opera e per l'eventuale conferimento del riconoscimento, nonché per

l'utilizzo del proprio logo e nome (nei termini e nei modi prescritti del Brand book, consultabile in calce alla pagina) non richiede alcun compenso e non matura alcuna utilità diretta od indiretta per effetto della propria attività o del conferimento del riconoscimento. Inoltre, mediante il riconoscimento e/o mediante il proprio intervento l'Associazione non sponsorizza né direttamente né indirettamente l'Azienda né tanto meno i prodotti o servizi della stessa e non partecipa in alcun modo degli utili indirettamente derivanti dall'ottenimento del riconoscimento Ok Codacons.





www.codacons.it - 06.3725809
termilcons@codacons.cloud
Viale G. Mazzini n. 73
00195 Roma

“Ok CODACONS” è un marchio Ter.Mil.Cons.