

# **CODICE ETICO-COMPORTAMENTALE PER LE AZIENDE DI AUTORIPARAZIONE EX ART. 80 DEL C.D.S.**

## **INDICE**

### **- Art. 1 Finalità**

### **- Art. 2 Principi fondamentali del codice etico**

1. Trasparenza della procedura di revisione dei veicoli
2. Correttezza ed etica nello svolgimento dell'intervento
3. Coinvolgimento del personale
4. Rilevazione della customer satisfaction e raccolta di feed back

### **- Art. 3 Adesione al codice etico**

- Presentazione domanda di adesione al Codice Etico
- Adesione al Codice Etico

### **- Art. 4 Attività di verifica e sanzioni**

- Verifiche ispettive del rispetto del codice etico-comportamentale
- Costituzione di un Osservatorio

## ART. 1 FINALITÀ

Il presente Codice Etico contiene norme comportamentali da adottare, da parte delle aziende di autoriparazione, durante lo svolgimento della propria attività, finalizzate alla crescita professionale delle imprese ex art. 80 del Codice della Strada (di seguito denominato semplicemente art. 80), secondo i principi della correttezza professionale, attenzione alle esigenze dei clienti, collaborazione con le altre imprese del settore e con le Amministrazioni Pubbliche che ne autorizzano l'esercizio e ne vigilano l'attività.

L'adesione al presente Codice è facoltativa e volontaria e non rappresenta condizione per l'accesso alla professione, che resta ovviamente legata alle modalità ed ai requisiti previsti dalla normativa di settore di cui all'art. 80 del C.d.S. e successive modificazioni ed integrazioni, vincolanti per l'effettuazione regolare della revisione. Pertanto, l'adesione al presente codice etico rappresenta una ulteriore garanzia nello svolgimento delle proprie attività, che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa di settore vigente, nell'ottica di intendere la revisione non solo come obbligo normativo ma come un'occasione importante per assicurarsi la sicurezza delle prestazioni dei mezzi di trasporto della clientela.

Il vantaggio dell'adozione di un codice etico da parte di un'azienda di autoriparazione è quello di garantire un miglioramento dei rapporti con la clientela, rivolgendo maggiore attenzione al cliente e ottenendone un miglioramento dell'immagine, nonché una maggiore efficacia del processo delle revisioni.

L'adesione al codice etico comporterà l'impegno, da parte dell'azienda di autoriparazioni aderente, ad applicare in modo dettagliato le prescrizioni del codice medesimo (fermo restando l'obbligo di rispettare la normativa vigente in materia e il potere di vigilanza e sanzionatorio attribuito ex legge alla Provincia di Roma);

L'assenso all'istanza di adesione da parte di un'azienda di autoriparazione è di competenza esclusiva della Provincia di Roma.

## ART. 2 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CODICE ETICO-COMPORTAMENTALE

I principi ispiratori del Codice, possono fornire ai centri di autoriparazione un guida per migliorare le loro performances, da cui dipende la soddisfazione dei propri clienti e il rispetto delle loro aspettative.

I principi a cui dovranno adeguarsi le aziende di autoriparazione che aderiscono al codice sono:

1. Trasparenza della procedura di revisione dei veicoli
2. Correttezza ed etica dell'intervento
3. Coinvolgimento del personale
4. Rilevazione della customer satisfaction e raccolta del feed back

A ciascuno dei seguenti principi corrispondono regole di massima da seguire per migliorare i rapporti con la clientela e migliorare il rapporto di fiducia e la professionalità con la quale viene svolta la procedura di revisione.

## **1. Trasparenza della procedura di revisione dei veicoli:**

- a) Coinvolgere il cliente nel processo della revisione in maniera trasparente, specificando le attività da svolgere in maniera dettagliata e informando il proprietario sulle condizioni dello stato dell'auto e sulle riparazioni da svolgere.
- b) Nel caso di esito negativo della revisione, l'azienda di autoriparazione è obbligata a fornirne per iscritto al cliente le cause ed eventualmente, nel caso debbano effettuarsi delle riparazioni, fornirgli a richiesta un preventivo ai costi indicati sui listini esposti nei locali in maniera visibile specificando sull'importo totale le diverse componenti e riportando il costo orario. Sul preventivo dei lavori devono essere indicate le generalità del committente, del veicolo, l'ordine d'esecuzione dei lavori, le modalità di pagamento e l'autorizzazione al collaudo della vettura. L'accettazione dei lavori da parte del cliente deve essere riportata sul preventivo mediante firma dell'interessato.
- c) E' possibile anche stabilire con il cliente un tetto massimo di spesa autorizzata per le riparazioni e nel caso che, durante l'esecuzione dei lavori, emerga la necessità di ampliare i costi preventivati, per la sicurezza del mezzo o la buona riuscita della riparazione, il responsabile tecnico deve darne preventiva comunicazione scritta al cliente, chiedendo l'autorizzazione per proseguire e fornire ogni dovuto chiarimento ed informazione.
- d) Al ritiro dell'autovettura si devono fornire al cliente tutte le spiegazioni dell'esito della revisione e delle riparazioni, indicazioni di sicurezza, suggerimenti e raccomandazioni per una guida sicura e cosciente.
- e) Si devono rispettare i tempi di consegna, preventivati al cliente secondo una logica ragionevole o, nel caso di ritardi inattesi, avvisare telefonicamente, o con altri mezzi idonei, il cliente del ritardo al fine di evitare inutili perdite di tempo.
- f) L'autoriparatore dovrà astenersi da indicazioni che possano ingenerare equivoco nella clientela, attuale o potenziale.

## **2. Correttezza ed etica nello svolgimento dell'intervento**

- a) Rispetto delle regole di correttezza professionale, etica, buona educazione e cortesia.
- b) Esecuzione dei lavori con diligenza, nell'ottica di garantire la sicurezza dell'auto e non solo le condizioni minime di performance per il superamento della revisione, sotto la costante supervisione del responsabile tecnico.
- c) Consigliare il cliente nell'esclusivo suo interesse.
- d) Utilizzo esclusivo di pezzi di ricambio efficienti (pezzi di ricambio ricavati da auto dismesse saranno utilizzati esclusivamente su richiesta scritta del cliente).
- e) Rispetto della normativa ambientale e di tutte le leggi vigenti in materia di revisione dei veicoli.
- f) Anche in caso di esito positivo della revisione, procedere all'esplicazione di controlli e misure aggiuntive precauzionale sulle parti dell'auto, il cui cattivo stato può compromettere la sicurezza

e la tenuta su strada del mezzo, anche se non richiesto dalla legge (ad esempio l'efficienza degli ammortizzatori, le guarnizioni dei freni, etc.), previa segnalazione al cliente.

- g) All'atto della consegna del veicolo, il cliente provvederà al pagamento dell'importo indicato nella documentazione fiscale secondo le modalità e i termini previsti nella scheda dell'ordine dei lavori.

### **3. Coinvolgimento del personale:**

- a) Addestrare ed aggiornare adeguatamente tutto il personale deputato al collaudo per le prove della revisione periodica.
- b) Indurre i meccanici a non considerare il proprio lavoro come lo svolgimento di un semplice obbligo burocratico di legge ma come un importante momento per il collaudo tecnico delle auto al fine di garantire la sicurezza sulle strade.
- c) Responsabilizzare i meccanici per l'attività a loro assegnata.
- d) Invitare il personale a rivolgersi al cliente in maniera cortese adottando sempre un comportamento corretto.

### **4. Rilevazione della customer satisfaction e raccolta di feed back**

- a) Predisporre delle metodologie di indagine sulla soddisfazione del cliente (al fine di fornire elementi per una diagnosi precisa e completa dei fattori che causano la soddisfazione della clientela), sull'efficacia delle azioni intraprese e per acquisire suggerimenti per il continuo miglioramento.
- b) Realizzare indagini sui principali fattori di sicurezza, mediante l'erogazione di questionari alla clientela al termine del processo di revisione.
- c) Analisi dei suggerimenti raccolti dai clienti.
- d) Calcolo dei nuovi clienti acquisiti e del numero di clienti che hanno riconfermato la revisione presso lo stesso centro di revisione.

## **ART. 3 ADESIONE AL CODICE ETICO**

### **Presentazione domanda di adesione al Codice Etico**

1. L'azienda di autoriparazione in possesso dell'autorizzazione all'esecuzione delle revisioni ex art. 80 che intenda aderire al presente Codice, deve presentare domanda alla Provincia di Roma, dichiarando in modo chiaro l'accettazione incondizionata delle norme etiche e comportamentali ivi contenute.
2. La domanda, redatta secondo il modello allegato al presente Codice e firmata dal Legale rappresentante dell'azienda, dovrà essere presentata direttamente dal soggetto interessato o per mezzo dell'associazione di categoria o soggetto giuridico al quale egli aderisca, indirizzandola alla

Provincia di Roma - Dipartimento XIV - Servizio 2 "Vigilanza sulle attività di motorizzazione civile e autotrasporto" - Viale di Villa Pamphili 84 - 00152 - Roma.

3. Alla domanda dovrà essere allegata copia firmata di un documento di riconoscimento valido del titolare/amministratore e copia dell'autorizzazione ex art. 80 C.d.S.
4. Non può presentare domanda di adesione al Codice Etico l'impresa che sia stata destinataria nell'ultimo anno di un provvedimento sanzionatorio ex art. 80 emesso dalla Provincia di Roma.

### **Adesione al Codice Etico**

1. L'adesione al codice presuppone il rispetto, da parte dell'impresa richiedente, di tutte le prescrizioni dettate dalla normativa di settore vigente, che l'impresa non sia stata destinataria nell'ultimo anno di un provvedimento sanzionatorio ex art. 80 emesso dalla Provincia di Roma e che l'impresa si sia adeguata alle prescrizioni contenute nel Codice Etico.  
La domanda di adesione al Codice etico-comportamentale, verrà valutata dalla Provincia di Roma sulla base della relazione redatta a seguito di sopralluogo preventivo dal personale del Servizio 2 - Dipartimento XIV.
2. In caso di esito negativo, verranno indicate le motivazioni e verranno date le indicazioni necessarie a rimuovere le cause ostative all'adesione.
3. La Provincia di Roma costituirà una Commissione per l'analisi delle domande di adesione composta dai seguenti Enti ed organizzazioni:
  - a) Un esperto del settore nominato dalla Provincia di Roma;
  - b) 1 (uno) dipendente del Dipartimento XIV - Servizio 2 con funzioni di Segretario verbalizzante
  - c) 1 (uno) dipendente del Dipartimento XIV - Servizio 2 con funzioni di Segretario aggiunto per assistenza amministrativa e relazione sull'istruttoria delle istanze.
4. La commissione è presieduta dal Dirigente del Dipartimento XIV - Servizio 2 "Vigilanza sull'Attività di Motorizzazione Civile e Autotrasporto", o da un funzionario del Servizio da lui delegato.

## ART. 4 ATTIVITA' DI VERIFICA E SANZIONI

### **Verifiche ispettive del rispetto del Codice etico-comportamentale**

1. L'adesione al presente Codice implica la sottoposizione alle forme di verifica e controllo previste al successivo punto 3 del presente articolo, e in caso di violazione delle norme comportamentali previste, la sospensione temporanea e/o la revoca definitiva dell'adesione al Codice.
2. Resta in ogni caso fermo il potere di vigilanza e sanzionatorio attribuito ex legge alla Provincia di Roma ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste dalle norme in materia di rilascio delle autorizzazioni all'esercizio dell'attività di revisione veicoli di cui all'art. 80 del C.d.S. e successive modificazioni ed integrazioni.
3. La verifica della permanenza dei requisiti che stanno alla base dell'adesione al Codice, sarà conseguente alle ispezioni, a campione o su esposto di terzi, che saranno effettuate dal personale del Servizio 2 - Dipartimento XIV della Provincia di Roma e finalizzate alla verifica del rispetto del presente codice etico nonché al rispetto della normativa di settore vigente.

4. In occasione dell'attività di controllo è redatta una relazione in cui si evidenziano le infrazioni al presente Codice e/o alla normativa di settore vigente. Le contestazioni sono fatte immediatamente al titolare, al legale rappresentante, al socio amministratore, o in generale a persona presente durante l'opera di controllo, mediante consegna di copia della relazione che deve essere sottoscritta per ricevuta.
5. Il titolare dell'azienda o il legale rappresentante, entro trenta giorni dalla consegna della relazione, può far pervenire all'Amministrazione Provinciale le sue osservazioni e/o le proprie giustificazioni.
6. Le sanzioni previste per il mancato rispetto delle norme di cui al presente Codice sono improntate al principio di gradualità e rispondono all'esigenza di garantire l'applicazione del medesimo, al fine di preservare l'immagine della categoria e di tutelare gli utenti e prevedono:
  - a) sospensione dell'adesione;
  - b) revoca dell'adesione.L'Osservatorio individuerà i criteri per la graduazione delle sanzioni di cui sopra.
7. L'eventuale irrogazione a carico dell'impresa di sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 80 C.d.S. e s.m.i., circa la irregolarità nell'esercizio dell'attività, determina l'immediata sospensione dell'adesione al codice etico-comportamentale, per il periodo temporale stabilito dalla Provincia di Roma.
8. L'eventuale revoca dell'autorizzazione ex art. 80 comma 11 del C.d.S., determina la revoca dell'adesione al codice.

### **Costituzione di un Osservatorio**

1. La Provincia di Roma costituisce un Osservatorio con il compito di divulgare il codice etico e monitorarne il rispetto da parte delle aziende di autoriparazione ex art. 80 del C.d.S., e di limitare le problematiche della categoria nello svolgimento dell'attività in relazione ai rapporti con l'Amministrazione Provinciale e all'evolversi della normativa vigente, composto nel modo seguente:
  - a) Un rappresentante per ciascuna Associazione di categoria aderente all'iniziativa (ACAI – ASSARTIGIANATI – CASARTIGIANATI – CNA)
  - b) Un rappresentante della Provincia di Roma esperto della materia
  - c) 1 (uno) dipendente del Dipartimento XIV - Servizio 2 con funzioni di Segretario verbalizzante
2. L'Osservatorio è presieduto dal Dirigente del Dipartimento XIV - Servizio 2 "Vigilanza sull'Attività di Motorizzazione Civile e Autotrasporto", o da un funzionario del Servizio da lui delegato.

(FAC SIMILE)

## DOMANDA DI ADESIONE

Alla Provincia di Roma  
Dipartimento XIV – Servizio 2  
Viale di Villa Pamphili 84  
00152 - Roma

Il sottoscritto ..... in qualità di .....  
dell'azienda di autoriparazioni denominata ..... sita  
in ..... autorizzata ad effettuare revisioni ex art. 80 Codice  
della Strada dalla Provincia di Roma (provvedimento n° ..... del .....)

### CHIEDE

di aderire al Codice etico-comportamentale predisposto dalla Provincia di Roma in collaborazione con  
le Associazioni di categoria.

Il sottoscritto dichiara di accettare incondizionatamente le norme previste dal codice etico-  
comportamentale

Si allegano copia, firmata, di un valido documento di riconoscimento e copia dell'autorizzazione ex art.  
80 C.d.S. .

Data .....

Il Legale rappresentante  
(sig. ....)

.....

NOME CENTRO DI REVISIONE	<b>QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	QSC

*Gentile Cliente, questo centro di revisione, in un'ottica di miglioramento delle proprie prestazioni e di raggiungimento di una maggiore efficacia dell'attività, le chiede di compilare in maniera anonima il presente questionario informativo, i cui dati verranno utilizzati solo per finalità interne dell'impresa.*

E' la prima volta che si rivolge al nostro centro di revisione:  sì  no

Se sì, ha avuto degli incidenti dall'ultima revisione, derivanti da mal funzionamenti dell'auto ?  no  sì : causa \_\_\_\_\_

Come è venuto a conoscenza del presente centro di revisione? \_\_\_\_\_

Esprimere un giudizio da 1 a 5 (1 = poco, 5 = molto)

<b>Domande</b>	<b>Votazione</b>				
È soddisfatto dell'efficienza del processo di revisione al quale è stato sottoposto il suo veicolo?	1	2	3	4	5
Ritiene che il processo di revisione sia stato condotto in maniera chiara e trasparente?	1	2	3	4	5
Ha riscontrato adeguata disponibilità, attenzione, cortesia, professionalità da parte del personale del centro?	1	2	3	4	5
Ritiene che il prezzo pagato sia equo e in linea con quello operato dagli altri centri di revisione?	1	2	3	4	5
Complessivamente, si ritiene soddisfatto del rapporto avuto con il centro di revisione?	1	2	3	4	5

Note e commenti ulteriori:

---



---

