



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Codice di autodisciplina Federlingue
IMPRESE DI TRADUZIONE,
INTERPRETARIATO
E FORMAZIONE LINGUISTICA

Dicembre 2016

5 | **Prefazione**

*Le funzioni di Regolazione del Mercato
della Camera di commercio*

L'autodisciplina

7 | **Principi comuni**

1. *Associazione a Federlingue e adozione del codice*
2. *Partecipazione alla vita associativa*
3. *Doveri generali delle imprese associate*
4. *Adozione delle norme di settore*
5. *Rapporti con dipendenti e collaboratori*
6. *Sicurezza sul lavoro*
7. *Vericidità e correttezza delle informazioni*
8. *Lealtà e concorrenza*
9. *Pari opportunità*
10. *Protezione dei dati personali*
11. *Condizioni generali di contratto*

10 | **Norme relative alle imprese di formazione linguistica**

- 12. *Standard di qualità dei servizi di formazione*
- 13. *Locali, strumentazione e servizi accessori*
- 14. *Trattative contrattuali*
- 15. *Verifica della soddisfazione del cliente*
- 16. *Attestati*

12 | **Norme relative alle imprese di traduzione e interpretariato**

- 17. *Standard di qualità dei servizi di traduzione*
- 18. *Selezione e formazione del personale*
- 19. *Disponibilità di risorse tecniche*
- 20. *Trattative contrattuali*
- 21. *Verifica della soddisfazione del cliente*

14 | **Disposizioni finali**

- 22. *Violazioni del codice*
- 23. *Sanzioni*

PREFAZIONE

Il mercato in cui operano imprese e consumatori cambia velocemente, e la Camera di Commercio, nella sua veste di “forum” di dialogo tra imprese e consumatori, è chiamata a interpretare questo scenario in evoluzione. In esso i produttori, i fornitori di servizi e i loro clienti hanno l’esigenza di confrontarsi con un corpus di **regole** semplici, precise e flessibili, ma anche con un efficace sistema di **controlli**, in grado di prevenire le possibili distorsioni e i comportamenti illeciti, per meglio tutelare gli interessi di tutti. Solo con queste condizioni è possibile lo sviluppo armonioso di un mercato efficiente e concorrenziale.

Le funzioni di Regolazione del Mercato della Camera di commercio

La Camera di Commercio svolge alcune importanti attività per la tutela e la trasparenza del mercato, a livello locale, che possono essere divise in tre funzioni: Informazione e Prevenzione; Vigilanza; Risoluzione delle controversie.

Per quanto attiene, in particolare, alla Regolazione, si può dire che la presenza di regole certe ed eque e l’utilizzo di pratiche commerciali corrette siano condizioni necessarie ad un mercato efficiente, che permetta lo sviluppo delle imprese che vi operano. È per questo che la Camera, in collaborazione con le Associazioni degli imprenditori e dei consumatori, realizza iniziative e servizi tesi a favorire condizioni di equilibrio contrattuale, in particolare tra i consumatori e le imprese, ma anche tra le imprese stesse. Inoltre, cura l’elaborazione e la promozione di contratti-tipo e promuove la predisposizione di codici di autodisciplina e carte dei servizi. Il **tratto distintivo della Camera** rispetto alle attività anzidette, è di agire nell’interesse non solo dei **consumatori**, ma anche delle **imprese** che intendano operare sul mercato nel rispetto delle regole, supportandole nel percorso verso una maggiore trasparenza e adesione allo spirito della normativa.

L’autodisciplina

Nell’ambito di tali funzioni la Camera nel 2016 ha inteso, **su iniziativa di Federlingue**, revisionare il codice di autodisciplina che l’associazione di categoria, la più importante nel settore formazione linguistica e traduzione, aveva già come strumento interno.

Il codice rappresenta un segnale di qualità rivolto al mercato, allo scopo di standardizzare verso l’alto, per tutte le imprese aderenti, i livelli di servizio offerto alla generalità dei consumatori. È stato redatto da un Tavolo di lavoro a cui hanno preso parte i dirigenti ed il Servizio legale di Federlingue, nonché i funzionari del Servizio Armonizzazione del Mercato della Camera.

In esso trovano posto non solo le norme che stanno alla base della vita

associativa, ma anche quelle di condotta degli insegnanti, dei traduttori e degli addetti ai servizi accessori: ci si propone così di tutelare al meglio le aspettative dei consumatori, che anche grazie ai codici possono identificare le pratiche commerciali da incoraggiare o da bocciare.

Operare in questo modo significa creare fattori di successo: l'azienda che investe nell'autoregolazione assume, infatti, una maggiore credibilità e il suo servizio può avere quel qualcosa in più che fa la differenza rispetto ai concorrenti.

In concreto, possiamo dire che l'autoregolazione ha per conseguenza:

1. minori costi di transazione;
2. una maggiore efficienza negli scambi;
3. una maggiore trasparenza e legalità;
4. la riduzione della litigiosità.

Crediamo sia questo il modo migliore per affrontare le sfide di una società in cui le competenze linguistiche sono ormai irrinunciabili. L'esperienza maturata nel campo specifico della redazione dei codici rende evidente che non solo l'azienda, come singola unità economica, ne trae vantaggio: in realtà, tutto il vasto campionario di fruitori di servizi formativi e di traduzione ha a disposizione un nuovo punto di riferimento. In esso, i diritti e i doveri di ciascuno vengono messi in chiaro con il minimo di complicazione necessaria, favorendo un clima di reciproca fiducia e incoraggiando gli scambi economici e culturali.

PRINCIPI COMUNI

1. Associazione a Federlingue e adozione del codice

Con l'adesione a Federlingue le imprese di formazione linguistica, traduzione ed interpretariato adottano il presente Codice di autodisciplina in forma integrale. Pertanto in caso di modifica di uno qualsiasi dei principi o delle norme di seguito elencati, all'impresa associata sarà richiesto di esprimere ufficialmente e nuovamente la propria adesione al Codice nella versione aggiornata, entro sei mesi dalla data di modifica.

2. Partecipazione alla vita associativa

Tutte le imprese associate possono dare il proprio apporto di idee, proposte, pareri e progetti per contribuire a rendere più utile e proficua la vita associativa e l'appartenenza a Federlingue.

Le imprese si impegnano a non aderire ad altre associazioni con scopi confliggenti con quelli di Federlingue e comunque a dare preventiva comunicazione alla stessa della eventuale adesione ad altre associazioni.

3. Doveri generali delle imprese associate

Le imprese associate si impegnano:

- a garantire i diritti dei consumatori con particolare riferimento alle norme e alle procedure previste dal Codice del Consumo (d. Lgs. 06/09/05 n. 206 e successive modificazioni e integrazioni) e ad agire nei loro confronti con la massima trasparenza e correttezza;
- ad agire in osservanza dei principi e delle norme dell'ordinamento giuridico, italiano e comunitario, nonché con integrità morale e deontologica nei confronti dello Stato, della Pubblica Amministrazione, dei Partiti politici e di ogni altra Istituzione;
- ad osservare, nello svolgimento delle proprie attività, i principi di lealtà e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entrino in relazione, siano essi clienti, fornitori, associati o terzi.

4. Adozione delle norme di settore

Federlingue sostiene e promuove l'adozione, da parte delle imprese associate, delle norme di sistema come la ISO 9001 e delle norme di settore come la UNI EN 15038, ISO 17100 per il settore della traduzione, UNI 10574 per l'interpretariato e UNI 29990 per la formazione linguistica, e loro successive edizioni, modificazioni e integrazioni.

5. Rapporti con dipendenti e collaboratori

Le imprese associate si impegnano ad applicare rigorosamente i contratti di lavoro e a comportarsi con correttezza ed equità di trattamento nei confronti di tutti i propri dipendenti e collaboratori, favorendone la crescita professionale e valorizzandone i meriti.

6. Sicurezza sul lavoro

Le imprese associate si impegnano a salvaguardare scrupolosamente la sicurezza sui luoghi di lavoro, nei confronti di tutti coloro che per qualsiasi motivo si trovino all'interno dei locali aziendali, e si impegnano a tutelare la salute e il benessere psicofisico dei propri dipendenti e collaboratori; tutto ciò in osservanza dei principi e delle norme di cui al Testo unico in materia di sicurezza sul lavoro (d. lgd. 09/04/08 n. 81 e successive modificazioni e integrazioni).

7. Veridicità e correttezza delle informazioni

Le imprese associate si impegnano a fornire ai clienti solo informazioni redatte in modo da non indurre erronei convincimenti, a non ricorrere a pubblicità ingannevole, scorretta o menzognera in osservanza dei principi e delle norme di cui al d. lgs. 02/08/07 n. 145 e successive modificazioni e integrazioni.

8. Lealtà e concorrenza

La concorrenza fra le imprese di traduzione, interpretariato e formazione linguistica deve basarsi esclusivamente su elementi di fatto quali la competenza professionale, l'esperienza, la qualità dei servizi offerti.

Le imprese associate si impegnano alla massima correttezza nei rapporti di lavoro che dovessero intrattenere con clienti in comune. Qualora accettino un incarico congiuntamente, le imprese associate collaborano lealmente e fattivamente fra di loro, al solo fine della massima soddisfazione delle esigenze del cliente e nel rispetto delle norme in materia di riservatezza e di concorrenza sleale.

Le imprese associate si astengono dal compiere atti di concorrenza sleale, come definiti dall'art. 2598 del c.c., nonché dal formulare giudizi sulla professionalità delle imprese concorrenti. È consentito effettuare rapporti e comparazioni con i servizi offerti dalle imprese concorrenti, purché basati su parametri oggettivi e veritieri. Le imprese associate si astengono dal fornire informazioni e dati, relativi ai propri clienti, ad altre imprese del settore.

9. **Pari opportunità**

Le imprese associate si impegnano nei confronti dei dipendenti a qualunque livello e nei confronti di chiunque si relazioni con le imprese stesse ad evitare ingiustificate discriminazioni basate su identità sessuale, status coniugale o socio-economico, credo, religione, convincimento politico o sindacale, razza, età o disabilità, sia per quanto riguarda l'assunzione e la progressione di carriera, sia ad ogni altro fine rilevante.

10. **Protezione dei dati personali**

Le imprese associate si impegnano ad osservare puntualmente i principi e le norme di cui al d. lgs. 30/06/03 n. 196, e successive modificazioni e integrazioni, informando dipendenti, collaboratori, clienti e fornitori, mediante apposite clausole riportate sulla modulistica aziendale, in merito ai diritti e alle tutele garantite dal suddetto decreto in materia di protezione dei dati personali.

11. **Condizioni generali di contratto**

Nei rapporti con i propri clienti, per i diversi servizi offerti, le imprese associate si impegnano a utilizzare le condizioni generali predisposte ed approvate da Federlingue, ed improntate ad equità e trasparenza. Si impegnano inoltre a non introdurre clausole avverse al tenore letterale delle condizioni generali predisposte ed approvate da Federlingue.

NORME RELATIVE ALLE IMPRESE DI FORMAZIONE LINGUISTICA

12. Standard di qualità dei servizi di formazione

Le scuole associate si impegnano a fornire il miglior servizio possibile ai propri clienti, e a recepirne le esigenze andando anche oltre le specifiche richieste, avendo come obiettivo l'apprendimento effettivo e duraturo delle lingue.

Per garantire un alto livello qualitativo e di professionalità, le scuole associate:

- utilizzano tecniche di insegnamento in linea con lo stato dell'arte nel settore;
- utilizzano metodi di analisi dei bisogni formativi degli studenti;
- adeguano il metodo di insegnamento al livello dei partecipanti;
- assicurano, tramite figure qualificate, lo svolgimento e il monitoraggio delle seguenti attività:
 - › adozione di un sistema verificabile di valutazione delle abilità linguistiche, basato sul Quadro di Riferimento Europeo delle lingue del Consiglio d'Europa (Common European Framework) o altri organismi ufficiali delle relative lingue (ad es., HSK per la lingua cinese);
 - › pianificazione dei corsi in funzione di livelli ed obiettivi del Quadro di Riferimento;
 - › determinazione del livello iniziale e del livello finale dei partecipanti;
 - › verifica periodica dei progressi degli studenti;
 - › verifica periodica dell'attività didattica tramite controlli a campione sull'attività di insegnamento;
 - › pianificazione della formazione continua dei docenti;
- adottano i seguenti comportamenti corretti nei rapporti con il personale docente e non docente:
 - › le Scuole aderenti si avvalgono di personale di segreteria e di uno staff docenti professionalmente qualificati;
 - › le Scuole aderenti si impegnano ad assegnare i corsi ai docenti in base alla competenza ed esperienza dell'insegnante ed in funzione dell'adeguatezza dell'insegnante ai partecipanti al corso;
 - › i rapporti di lavoro con tutti gli addetti che concorrono all'attività della scuola vengono regolati in accordo con le norme vigenti. Per quanto non espressamente regolamentato nei singoli contratti di lavoro si fa riferimento alle norme civilistiche in vigore;
 - › il compenso relativo ad eventuali prestazioni di lavoro autonomo

di insegnamento sarà determinato dalle Scuole aderenti in base alla qualificazione e professionalità del docente ed in base alla durata dei singoli incarichi formativi.

13. Locali, strumentazione e servizi accessori

Le scuole associate si impegnano a garantire l'adeguatezza e la conformità alle esigenze degli studenti di:

- locali in conformità alle norme di sicurezza vigenti;
- piattaforme, software e siti internet e intranet;
- materiale didattico, conforme a necessità e tipologie dei partecipanti;
- servizi e consulenza tali da consentire agli studenti di approfondire e discutere le loro problematiche individuali.

14. Trattative contrattuali

Nella fase delle trattative contrattuali con i clienti, le scuole associate si impegnano a definire precisamente:

- tipologie e caratteristiche del servizio da prestare;
- modalità e tempi di prestazione;
- corrispettivi dei servizi di base e di quelli accessori (ove esistenti) nonché modalità e termini di pagamento.

15. Verifica della soddisfazione del cliente

Le scuole associate si impegnano a chiedere ai propri clienti informazioni relative al gradimento dei corsi, nonché eventuali suggerimenti volti al continuo miglioramento della performance didattica, del servizio e del settore.

16. Attestati

Le scuole associate si impegnano a rilasciare ai propri clienti:

- attestati di partecipazione, che conterranno esclusivamente la durata del corso frequentato;
- attestati di valutazione delle competenze, rilasciati esclusivamente a seguito di un test finale, basati sull'accertamento delle competenze secondo il Quadro di Riferimento Europeo delle lingue del Consiglio d'Europa (Common European Framework) o altri organismi ufficiali delle relative lingue (ad es., HSK per la lingua cinese). La Scuola dovrà indicare espressamente nell'attestato il quadro di riferimento adottato per la valutazione.

NORME RELATIVE ALLE IMPRESE DI TRADUZIONE E INTERPRETARIATO

17. Standard di qualità dei servizi di traduzione

Le imprese associate si impegnano a fornire il miglior servizio possibile ai propri clienti, tramite il controllo della qualità dei servizi di traduzione dal momento dell'ordine fino alla consegna finale.

A tal fine la gestione del progetto comprende:

- analisi del testo di partenza per verificare la disponibilità di risorse e mezzi per portarlo a termine;
- raccolta e preparazione del materiale e della terminologia di riferimento allo scopo di migliorare la conformità qualitativa con le specifiche del servizio;
- assegnazione dei revisori e, se richiesto, dei revisori specialisti;
- sorveglianza e supervisione dell'attività dei traduttori;
- trasmissione delle istruzioni a tutte le parti coinvolte nel progetto;
- attivazione e sorveglianza della coerenza di traduzione;
- sorveglianza e supervisione del calendario del processo;
- garanzia di mantenimento dei contatti con tutte le parti coinvolte nel processo, incluso il cliente;
- adozione, ove necessario, di interventi di correzione, anche post-consegna, e di gestione di tutte le informazioni utili alla rintracciabilità delle fasi del processo;
- conservazione dei materiali ricevuti dal cliente.

18. Selezione e formazione del personale

Le imprese associate si impegnano a:

- selezionare personale dipendente e collaboratori in possesso delle abilità e delle qualifiche richieste per i progetti di traduzione, in conformità alle norme UNI EN 15038, ISO 17100 relative alle figure di Project Manager, Traduttore, Revisore, Revisore specialista e Produttore di servizi ausiliari;
- promuovere lo sviluppo professionale continuativo, in modo che le competenze professionali richieste per il processo di traduzione si conservino aggiornate.

19. Disponibilità di risorse tecniche

Le imprese associate assicurano di disporre di risorse tecniche adeguate per la corretta esecuzione dei progetti di traduzione, oltre che per gestire, memorizzare, recuperare, archiviare ed eliminare - in assoluta sicurezza - documenti e dati.

20. Trattative contrattuali

Le imprese associate operano con la massima chiarezza e trasparenza, in modo da consentire un'equa comparazione del servizio indicando:

- il tipo di servizio che viene prestato;
- le modalità della prestazione del servizio;
- il tipo/profilo delle risorse coinvolte per lo specifico progetto;
- l'unità di misura utilizzata nella definizione dell'offerta economica;
- i tempi di consegna o prestazione del servizio;
- le modalità e i termini di pagamento.

21. Verifica della soddisfazione del cliente

Le imprese associate si impegnano a chiedere ai propri clienti informazioni relative al gradimento dei servizi prestati, nonché eventuali suggerimenti volti al continuo miglioramento degli stessi.

DISPOSIZIONI FINALI

22. Violazioni del Codice

Gli organi direttivi di Federlingue vigilano affinché le imprese associate operino nel rispetto dei principi e delle norme del presente Codice, anche attraverso l'eventuale impiego di consulenti esterni.

Il Cliente di una azienda associata a Federlingue o una stessa azienda associata possono segnalare al Collegio dei Probiviri di Federlingue, senza vincoli di forma, eventuali violazioni del Codice.

Il procedimento può essere avviato anche per iniziativa autonoma del Consiglio Direttivo di Federlingue.

Il Collegio dei Probiviri, ricevuta la segnalazione, esprime il proprio parere in merito alla questione anche chiedendo eventuali ulteriori dettagli e approfondimenti, per iscritto, alla parte denunciante. Il Collegio dovrà altresì chiedere chiarimenti e controdeduzioni scritte alla parte denunciata. È anche possibile che le parti vengano ascoltate in via diretta, avendo cura di verbalizzare l'audizione.

Il Consiglio Direttivo, in relazione al parere espresso dal Collegio dei Probiviri, provvede a deliberare le eventuali sanzioni da comminare o ad archiviare il caso. In caso di accertata violazione, le sanzioni sono quelle previste dallo Statuto Sociale di Federlingue.

È ammesso l'uso della posta ordinaria o elettronica nelle comunicazioni tra le parti coinvolte nel procedimento.

23. Sanzioni

Le sanzioni applicabili da parte del Consiglio Direttivo sono le seguenti:

- deplorazione scritta;
- sospensione temporanea (che impedisce all'impresa associata di partecipare all'attività degli Organi Sociali);
- perdita della qualità di associato, come previsto dall'art. 5, c. 1, *lett. f)* dello Statuto Sociale di Federlingue, solo nel caso di grave violazione del Codice, salvo ogni diverso e ulteriore profilo di responsabilità.

La sanzione dovrà essere comunicata in forma scritta alla parte denunciata e alla parte denunciante, e corredata di adeguata motivazione. Di ogni sanzione dovrà essere data comunicazione scritta a tutte le imprese associate a Federlingue e agli Organi direttivi di Confcommercio-Imprese per l'Italia.

Publicazione a cura di:
Servizio Armonizzazione del Mercato
Camera di Commercio di Milano

www.mi.camcom.it

