

ANACI

(Associazione Nazionale Amministratori Condominiali ed Immobiliari)

**CODICE DI CONDOTTA PROFESSIONALE
DEGLI AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO ADERENTI AD ANACI**

PREMESSA

ANACI, è un'associazione, con sede in Roma, alla quale aderiscono Amministratori condominiali su tutto il territorio nazionale. ANACI svolge, per i propri iscritti, attività di formazione ed aggiornamento, organizzazione di convegni, seminari di studio ed attività didattiche. ANACI opera per il miglioramento costante del servizio reso al cliente, assicura i propri associati con una polizza per la responsabilità civile ed è stata artefice della norma UNI 10801:1998 sulla certificazione delle competenze degli Amministratori immobiliari; ha, inoltre, elaborato le *Linee Guida* per la certificazione di sistema ai sensi della norma ISO UNI EN 9001:2008.

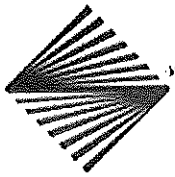
La sede nazionale ANACI sita in Roma, Via Cola di Rienzo, 212 ha ottenuto, in data 11/12/2012, la certificazione, da parte dell'organismo di certificazione TUV Italia, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 (certificato n. 5010011642).

VISTI:

- A) gli artt. 27 bis e s.s. del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo);
- B) la legge n. 4 del 14 gennaio 2013, recante "Disposizioni in materia di professioni non organizzate" (pubblicata in G.U. n. 22 del 26 gennaio 2013);
- C) la legge 11 dicembre 2012, n. 220 recante "Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici";
- D) il Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante "*Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92*" (G.U. n. 39 del 15/2/2013) che istituisce un *Sistema nazionale di certificazione delle competenze*, in attuazione della riforma del mercato del lavoro (c.d. Legge "Fornero") in riferimento, previsto nell'art. 2, c. 1, lett. f), alle "*professioni non organizzate in ordini o collegi*";
- E) il *Protocollo d'intesa* sottoscritto in data 23 giugno 2011 tra ANACI e le associazioni dei consumatori;
- F) lo Statuto nazionale, il Regolamento, il Codice deontologico ed il Regolamento d'uso del marchio.

CONSIDERATO CHE

- I. Il *Codice di condotta* costituisce la modalità di presentazione del professionista Amministratore condominiale ed immobiliare sul mercato italiano ed europeo e rappresenta da un lato un'occasione di raccolta di *best practices* già esistenti,



ANACI

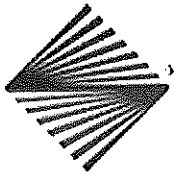
dall'altro un modello per interventi innovativi sul piano professionale ed aziendale rappresentando, inoltre, un vero e proprio "biglietto da visita" per l'Amministratore che lo adotta e che si conforma alle regole ivi previste.

- II. Le norme del Codice del consumo, collegano il *Codice di condotta* ai più generali principi sulla responsabilità sociale di impresa con previsioni di comunicazioni sia agli operatori del settore interessato sia, in via preventiva, agli utenti.
- III. Il comma 2 dell'art. 5 della legge n. 4/2013 prevede che le associazioni possano autorizzare i propri associati ad utilizzare il riferimento all'iscrizione all'associazione quale *marchio* o *attestato* di qualità dei propri servizi. Tale possibilità è subordinata, ad un più stringente obbligo d'informazione a carico dell'associazione stessa che deve essere esteso, tra altri elementi, al *codice di condotta*.
- IV. La legge n. 4 del 14 gennaio 2013, consente ad ANACI di promuovere una serie di azioni indirizzate ai propri associati tra cui la formazione permanente, i codici di condotta professionale, l'uso di marchi associativi, la certificazione delle competenze, le sanzioni disciplinari, gli sportelli di riferimento per la tutela dei clienti.
- V. Il Codice del consumo, all'articolo 27-bis, prevede oneri di comunicazione che si completano con le previsioni di cui all'articolo 27-quater in base al quale, per favorire le adesioni al Codice di condotta, sia l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, sia i soggetti che operano in base a un codice di condotta, comunicano periodicamente al Ministero dello Sviluppo economico "le decisioni adottate ai sensi della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette". Accanto ai predetti oneri di comunicazione vi è il corrispondente obbligo di divulgazione da parte del Ministero.
- VI. La legge n. 4 del 14 gennaio 2013 prevede analoghi oneri di comunicazione.
- VII. Tra ANACI e le associazioni dei consumatori è stato sottoscritto, in data 23 giugno 2013, il *Protocollo d'intesa* che prevede, tra molte altre cose, l'avvio sul territorio di *sportelli di riferimento* per il cittadino consumatore ed utente con funzioni di conciliazione paritetica e di informazione sull'attività professionale degli amministratori ANACI.
- VIII. E' intendimento di ANACI adottare, per tutti i suoi associati, un *Codice di condotta professionale* che, ai sensi della suddetta legge 4/2013 e delle collegate norme del Codice del consumo, definisca gli impegni degli Amministratori di condominio nei confronti degli utenti.

Tanto premesso e considerato l'associazione ANACI adotta il seguente *Codice di condotta professionale* redatto in lingua italiana ed inglese ai sensi dell'art. 27bis, comma 2, d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo)

SEZIONE 1 GENERALITÀ

Il "*Codice di condotta professionale ANACI*" (da qui in avanti indicato come "*Codice*") è elaborato e adottato da ANACI (Associazione nazionale amministratori condominiali ed immobiliari) al fine di promuovere un alto livello di professionalità nel settore delle amministrazioni condominiali ed immobiliari. Il *Codice*, nell'ambito di un programma di promozione della Qualità e della trasparenza nei rapporti con gli utenti, stabilisce gli



ANACI

impegni degli Amministratori condominiali ed immobiliari aderenti ad ANACI ed i diritti dei clienti in merito alla fornitura del servizio di amministrazione condominiale su tutto il territorio nazionale.

Le norme del presente *Codice* forniscono a tutti gli Amministratori iscritti all'ANACI precise regole di comportamento sia nella fase dell'acquisizione del cliente da parte del professionista sia nel corso del rapporto professionale.

Con il presente *Codice* ANACI intende, inoltre, responsabilizzare tutti coloro che sono impegnati nelle amministrazioni condominiali e immobiliari, nonché dettare precise regole per lo svolgimento dell'attività concorrenziale dei professionisti ANACI nell'ambito di mercato delle amministrazioni condominiali e immobiliari.

Il presente *Codice* garantisce impegni e *standard* nella prestazione del servizio di amministrazione condominiale comunicandoli all'opinione pubblica ed agli interlocutori pubblici e privati.

Il *Codice* fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami e fornisce alcuni *standard* del servizio come la continuità, la regolarità e la tempestività degli interventi.

Il *Codice*, ai sensi dell'art. 27bis, comma 3, d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) garantisce la protezione dei minori ed il rispetto della dignità umana.

Il *Codice* è comunicato al Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del su menzionato art. 27 quater del *Codice del Consumo* e della legge n. 4/2013 unitamente all'elenco degli amministratori aderenti.

1.1 Ambito

Il *Codice* contiene principi di condotta per gli Amministratori condominiali e immobiliari. Tutti gli associati, ai sensi del presente *Codice*, devono scrupolosamente conformarsi ai principi della leale concorrenza, particolarmente rispetto a:

- rapporti con gli Utenti;
- rapporti con le Imprese;
- rapporti fra i Soci dell'Associazione

1.2 Definizioni

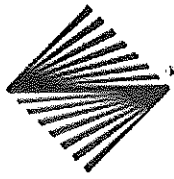
Ai fini del presente *Codice*:

Il termine "*Amministratore*" indica il soggetto professionista che fornisce servizi di amministrazione condominiale e immobiliare e che aderisce al presente *Codice*.

Il termine "*Consumatore ed Utente*" indica qualsiasi soggetto che acquisti un servizio per uso o consumo privato e comunque per scopi estranei al suo mestiere, attività o professione; con il termine "*consumatore ed utente*" si indica anche il "*condominio*" inteso quale *ente* privo di personalità giuridica distinta da quella dei suoi partecipanti.

Il termine "*Associazione*" indica l'Associazione nazionale amministratori condominiali ed immobiliari ANACI.

Il termine "*Amministratore del Codice*" indica una persona, un ente o un organismo indipendente nominato da ANACI per verificare che gli amministratori di condominio aderenti osservino il *Codice*, per risolvere eventuali controversie ed irrogare eventuali sanzioni.



ANACI

1.3 Utilizzazione dell'attestato di iscrizione e del marchio associativo da parte degli amministratori di condominio ANACI

Gli amministratori aderenti ad ANACI sono autorizzati ad utilizzare l'attestato di iscrizione ed il marchio ANACI soltanto con l'adesione al presente *Codice*

1.4 Obblighi di informazione all'utenza

Ai sensi dell'art. 27bis, comma 5, del d. lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) gli amministratori aderenti ad ANACI si impegnano ad informare preventivamente la clientela dell'esistenza del presente Codice, dei suoi contenuti e dell'adesione allo stesso.

1.5 Principi fondamentali

I servizi forniti dagli amministratori all'utenza sono svolti nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia. L'amministratore garantisce, inoltre, di gestire con particolare attenzione i soggetti diversamente abili, gli anziani e in genere i cittadini appartenenti alle fasce sociali cosiddette deboli.

1.5 Eguaglianza

I servizi sono erogati senza discriminazioni, a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

1.6 Imparzialità

Nei comportamenti verso i clienti l'amministratore si attiene a principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

1.7 Continuità

L'Amministratore si impegna ad erogare ai clienti servizi regolari, continui, senza interruzioni, nell'ambito di una predeterminata disponibilità dello studio dell'Amministratore, con orari giornalieri per la disponibilità telefonica e la ricezione dei clienti. L'interruzione del servizio potrà avvenire soltanto a seguito di eventi imprevedibili ed indipendenti dalla volontà dell'Amministratore che si impegna a ridurre al minimo eventuali disservizi.

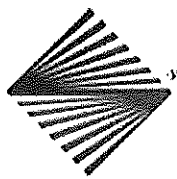
SEZIONE 2

RAPPORTI DEGLI AMMINISTRATORI CON GLI UTENTI

Scopo della presente sezione è di conseguire la soddisfazione e la tutela degli utenti, la promozione di una concorrenza leale nel contesto di mercato delle amministrazioni condominiali ed immobiliari, la cura dell'immagine pubblica degli Amministratori condominiali e la qualità del servizio offerto.

2.1 Pratiche vietate

Gli Amministratori di condominio si impegnano a svolgere ed a promuovere la propria attività attenendosi al rispetto dei principi di correttezza e trasparenza; non devono quindi usare, nei confronti degli utenti, condotte fuorvianti, ingannevoli o sleali.



ANACI

2.2 Identificazione e informazioni

Fin dai primi contatti con gli utenti, gli Amministratori ANACI devono identificare se stessi e informare in ordine all'adesione ad ANACI.

Essi, inoltre, devono fornire le seguenti informazioni:

1. le principali caratteristiche del servizio offerto;
2. il compenso richiesto per lo svolgimento del proprio incarico;
3. le spese rimborsabili, se ve ne sono;
4. i termini di pagamento del compenso.

Le informazioni agli utenti devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, tenendo conto dei principi di buona fede e correttezza affinché gli stessi possano capire esattamente la natura di ciò che gli si offre e fin dove si impegnano con il conferimento dell'incarico.

2.3 Presentazione del servizio

Gli Amministratori, ove presenti in assemblea, devono assistere con diligenza l'utente nella valutazione della natura dell'offerta e dare il tempo sufficiente per valutare attentamente l'offerta.

Il materiale promozionale o le offerte inviate per posta o consegnate in qualsivoglia modalità non devono contenere descrizioni, affermazioni o illustrazioni del servizio che siano ingannevoli o fuorvianti o aggressive.

2.4 Promesse verbali

Gli amministratori non devono fare, nel corso dei contatti con l'utente, dichiarazioni che, direttamente o implicitamente, a causa di omissioni, ambiguità o esagerazioni, possano ingannare lo stesso sui termini dell'offerta.

2.5 Correttezza ed onestà

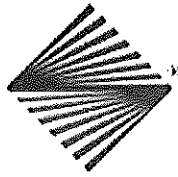
Gli Amministratori non devono abusare della fiducia del singolo utente, devono tenere conto della eventuale mancanza di esperienza, dell'età, dello stato di salute, della scarsa conoscenza della lingua.

2.6 Confronti e denigrazioni

Gli Amministratori di condominio devono astenersi, nello svolgimento degli incarichi, dall'usare espressioni che tendano a confrontare il servizio offerto con quello di altri professionisti in modo fuorviante o che siano comunque incompatibili con i principi della leale concorrenza.

Eventuali confronti possono essere esclusivamente fondati su caratteristiche del servizio offerto oppure sui servizi aggiuntivi che eventualmente l'Amministratore intenda offrire. Gli Amministratori non devono denigrare altri colleghi né direttamente né implicitamente, non devono approfittare disonestamente del buon nome di cui godono il marchio e i simboli di ANACI.

2.7 Modalità delle comunicazioni alla clientela e degli interventi in ambito condominiale.



ANACI

Gli Amministratori di condominio devono assicurare che i contatti personali, telefonici vengano eseguiti in modo e in orari ragionevoli per evitare che risultino invadenti e pregiudizievoli alla quiete condominiale. Devono, inoltre, trovare accordi con le ditte appaltatrici e con gli erogatori dei servizi affinché ogni tipo di intervento in ambito condominiale avvenga con modalità tali da arrecare il minimo disturbo all'utenza.

2.8 Reclami

Nel caso in cui un utente formuli rilievi scritti in ordine al comportamento dell'Amministratore di condominio quest'ultimo dovrà subito indagare e prendere le misure necessarie per correggere quanto di anomalo dovesse risultare dall'indagine. L'Amministratore si impegna a fornire risposta scritta entro 20 (venti) giorni ai reclami scritti che non abbiano carattere palesemente pretestuoso.

2.9 Preventivo

All'atto della nomina, l'Amministratore deve presentare, per l'approvazione dell'assemblea condominiale, un preventivo/offerta nel quale evidenziare con precisione il compenso complessivo previsto, avendo cura di indicare con chiarezza le prestazioni ed i relativi compensi.

2.10 Assicurazione

L'Amministratore deve essere assicurato contro i rischi professionali R.C. del suo incarico. A tale scopo assolve anche la sola assicurazione stipulata da ANACI.

2.11 Cessazione dell'incarico professionale

In occasione della sostituzione nell'incarico, l'Amministratore dimissionario o revocato si deve attivare per consegnare senza indugio al nuovo incaricato tutta la documentazione condominiale. A tal fine, deve opportunamente strutturare l'organizzazione del suo ufficio con particolare riferimento alle procedure di registrazione dei conti e di conservazione dei documenti.

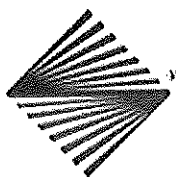
2.12 Verifiche a cura dell'Amministratore

L'Amministratore deve accertarsi dell'esistenza del regolamento condominiale e delle relative tabelle millesimali, se possibile, documentandone la provenienza (deposito notarile o delibera assembleare). Ove il regolamento non esista ed il numero dei condomini sia superiore a dieci, l'amministratore deve proporre la formazione.

L'Amministratore deve verificare, inoltre, nel più breve tempo possibile l'esistenza delle certificazioni tecniche degli impianti esistenti nell'immobile e, se del caso, proporre all'assemblea di provvedere.

2.13 Modalità di predisposizione dell'anagrafe dei partecipanti al condominio

L'Amministratore, nei termini di legge, sollecita la dovuta collaborazione dei condomini, ai fini della tenuta e dell'aggiornamento dell'anagrafe dei partecipanti al condominio richiedendo agli stessi le dovute informazioni relative ai diritti reali sull'immobile quali la proprietà, comproprietà, usufrutto, uso, abitazione od altri diritti reali, al fine di effettuare



ANACI

una corretta convocazione di tutti gli aventi diritto.

2.14 Rendiconto e conto corrente

L'Amministratore deve presentare all'assemblea, per l'approvazione, il rendiconto della gestione annuale conclusa nei termini previsti dal regolamento di condominio e, in caso di mancata previsione, comunque non oltre il termine di legge dalla scadenza dell'esercizio finanziario.

Copia di un estratto del rendiconto e del riparto può essere inviata per conoscenza agli inquilini, se espressamente richiesto dai condomini-locatori.

L'Amministratore deve consentire, secondo i termini di legge, la consultazione e l'estrazione delle copie del conto corrente condominiale. Deve altresì consentire la consultazione del rendiconto e del relativo riparto nei termini di legge.

2.15 Informatizzazione

L'Amministratore, al fine di garantire una migliore qualità del servizio, deve dotare la sua contabilità degli opportuni strumenti di tipo informatico con possibili collegamenti con il conto corrente bancario o postale intestato al condominio.

2.16 Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione condominiale deve essere sempre disponibile presso l'amministratore per eventuali verifiche da parte dei condomini. Su richiesta devono essere rilasciate copie dei singoli documenti a spese dell'interessato, compreso l'elenco dei condomini con i loro indirizzi.

2.17 Lavori di manutenzione

L'amministratore, in occasione dell'effettuazione di opere di manutenzione dell'edificio, deve favorire la presentazione di preventivi da parte dei condomini.

Nel caso di operazioni di rilevante entità, deve proporre all'assemblea di affidare ad un professionista abilitato l'incarico di predisporre uno specifico capitolato delle opere al fine di una più consapevole approvazione da parte dell'assemblea e della suddetta presentazione dei preventivi da parte dei condomini.

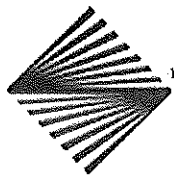
2.18 Obbligo di formazione

L'Amministratore ha l'obbligo di seguire corsi o convegni di formazione ed aggiornamento e conseguire i crediti formativi previsti e disciplinati dall'Associazione e dalle norme vigenti.

2.19 Risoluzione delle controversie tra condomini

L'Amministratore suggerisce, ove possibile ed eventualmente a seguito di delibera assembleare, di utilizzare, per la risoluzione delle controversie tra condomini e tra condomini e condominio, strumenti alternativi al ricorso all'autorità giurisdizionale facendo ricorso anche a quanto previsto dalla legge in tema di mediazione nonché alle previsioni del Protocollo d'intesa tra ANACI ed Associazioni dei consumatori del 2011.

2.20 Trasferimento delle proprietà comuni



ANACI

L'amministratore, in occasione del trasferimento delle proprietà comuni facenti parte del condominio, deve collaborare con il notaio incaricato del rogito ispirandosi ai principi della convenzione ANACI/Consiglio Nazionale del Notariato.

2.21 Partecipazione

L'Amministratore garantisce al cliente, anche attraverso l'utilizzazione di strumenti informatici:

1. di essere informato sul servizio condominiale;
2. di verificare, le ragioni di un eventuale disservizio condominiale;
3. di poter effettuare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

SEZIONE 3

RAPPORTI FRA AMMINISTRATORI E FRA AMMINISTRATORI ED ASSOCIAZIONE

3.1 Principi

Gli Amministratori di condominio aderenti ad ANACI devono comportarsi lealmente nei reciproci rapporti. Pertanto, si obbligano ad evitare azioni, attività o comportamenti idonei a causare un danno anche di immagine ad un altro amministratore sia direttamente sia attraverso propri incaricati.

3.2 Denigrazione

Gli amministratori non devono denigrare il servizio offerto da altro professionista o l'operato di suoi incaricati.

3.3 Solidarietà associativa

Gli Amministratori di condominio si impegnano a fornire in sede associativa tutte le indicazioni utili alla tutela dell'immagine di ANACI e dell'intera categoria. Gli Amministratori di condominio si adoperano per assumere posizioni comuni di fronte a problemi associativi insorti nell'ambito della categoria, impegnandosi in particolare a consultare preventivamente gli organi associativi per le iniziative che possano incidere o interferire con l'attività istituzionale dell'associazione.

SEZIONE 4

APPLICAZIONE DEL CODICE

4.1 Responsabilità dell'Associazione

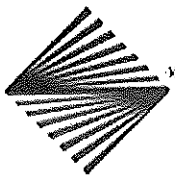
L'Associazione ha la piena responsabilità dell'osservanza e del rispetto del *Codice*.

4.2 Amministratore del Codice

Viene nominato quale *Amministratore del Codice* il *Comitato di gestione* con il compito di controllare, mediante azioni appropriate, il rispetto del *Codice* da parte degli associati.

Le funzioni del *Comitato di Gestione* sono svolte dal Collegio nazionale dei probiviri integrato da un magistrato con parere consultivo.

L'*Amministratore del Codice* interviene per risolvere eventuali controversie insorte per



ANACI

infrazione al Codice. Deve, inoltre, redigere un rapporto annuale sulla gestione del *Codice* stesso.

4.3 Azioni correttive

Azioni correttive devono essere realizzate dagli associati, anche su indicazione di ANACI o dell'*Amministratore del Codice*.

4.4 Trattamento dei reclami

Gli Amministratori ANACI e l'*Amministratore del Codice* devono, per il trattamento dei reclami e nello stabilire le conseguenti azioni correttive, operare secondo i criteri previsti dall'apposita procedura contenuta nello statuto e nel regolamento ANACI e da quanto previsto nel presente *Codice*.

4.5 Pubblicazione

Il presente *Codice*, redatto in lingua inglese ed italiana, è reso pubblico da ANACI che si impegna a diffonderlo gratuitamente nel modo più ampio possibile ed è, inoltre, comunicato al Ministero dello Sviluppo Economico.

SEZIONE 5

SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI

5.1 Violazione del Codice

Nel caso di comportamento in violazione del presente *Codice*, posto in essere da un Amministratore anche attraverso suoi incaricati, dovrà farsi ricorso al *Comitato di gestione*. In caso di azioni, attività o comportamenti in violazione del *Codice*, posti in essere da un Amministratore, anche attraverso suoi incaricati, il *Comitato di gestione* adotterà i provvedimenti di cui ai punti seguenti.

5.2 Procedura

Viene fatto espresso rinvio alla procedura prevista dallo Statuto dell'ANACI in riferimento al Collegio nazionale dei Probiviri.

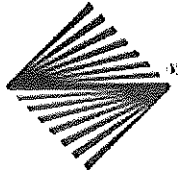
5.3 Richiamo

Qualora un Amministratore violi per la prima volta il *Codice* sarà espressamente richiamato per iscritto, salvo casi di particolare gravità nei quali possono applicarsi direttamente le sanzioni di cui ai punti seguenti.

5.4 Censura

Qualora l'Amministratore richiamato persista nel comportamento vietato o violi per la seconda volta il *Codice*, il *Comitato di gestione* potrà comminare la sanzione della censura e una sanzione pecuniaria da Euro 1.000,00 ad Euro 5.000,00 da destinarsi ad attività didattiche, di studio, di formazione o ad altre attività promozionali di ANACI.

5.5 Esclusione



ANACI

Qualora l'Amministratore censurato persista nel comportamento vietato o violi per la terza volta il *Codice*, il *Comitato di gestione* potrà, oltre alla predetta sanzione pecuniaria per un importo non inferiore ad Euro 5.000,00, espellere l'Associato.

ANACI
EM