

PROTOCOLLO D'INTESA

Art. 1 – Finalità e obiettivi del Circuito

Il presente Protocollo disciplina le modalità di adesione al Circuito Qualità Artigiana e regola i rapporti tra l'Associazione Artigiani e le imprese aderenti nell'ambito della piattaforma TrovArtigiano.

Il Circuito persegue i seguenti obiettivi strategici:

- Elevare la qualità complessiva dei servizi erogati dalle imprese artigiane aderenti, attraverso standard condivisi e verificabili;
- Consolidare l'affidabilità professionale del settore artigianale agli occhi dei consumatori e degli enti pubblici;
- Promuovere la trasparenza nelle relazioni commerciali tra artigiani e clienti, con particolare riferimento alla comunicazione preventiva dei costi e dei tempi;
- Garantire la correttezza commerciale in tutte le fasi del rapporto con l'utenza, dal primo contatto alla chiusura del lavoro;
- Valorizzare il patrimonio artigianale del territorio, contribuendo alla sua visibilità e competitività nel mercato digitale;
- Offrire ai cittadini uno strumento di ricerca affidabile per l'individuazione di professionisti qualificati nelle diverse categorie merceologiche.

Art. 2 – Natura giuridica dell'adesione

L'adesione al Circuito Qualità Artigiana è volontaria e aperta a tutte le imprese artigiane, indipendentemente dall'iscrizione all'Associazione Artigiani. Tuttavia, essa costituisce un impegno formale e vincolante sotto il profilo comportamentale e professionale.

Con la sottoscrizione del presente Protocollo, l'impresa aderente:

1. Riconosce e accetta integralmente i principi, gli standard operativi e le procedure di governance descritti nel presente documento;
2. Accetta che la propria permanenza nel Circuito sia subordinata al mantenimento dei requisiti qualitativi richiesti;
3. Si impegna a collaborare lealmente con l'Associazione e con gli altri operatori del Circuito per il miglioramento continuo del sistema.

L'adesione è un requisito indispensabile per la presenza e la visibilità nella piattaforma TrovArtigiano. La rimozione dal Circuito comporta automaticamente la disattivazione del profilo sulla piattaforma.

Art. 3 – Principi di qualità e condotta professionale

Le imprese aderenti al Circuito si impegnano a rispettare e promuovere i seguenti principi fondamentali, che rappresentano il nucleo valoriale dell'intera iniziativa:

3.1 Professionalità e competenza

L'aderente si impegna a operare con competenza tecnica adeguata alla propria categoria, a mantenere aggiornate le proprie conoscenze e a eseguire i lavori secondo le regole dell'arte. Non deve accettare incarichi che esulino dalle proprie capacità senza informare preventivamente il cliente.

3.2 Trasparenza

Prima di avviare qualsiasi lavoro, l'aderente è tenuto a fornire al cliente informazioni chiare e complete su: natura delle operazioni da eseguire, tempi previsti, costi stimati e modalità di pagamento. Eventuali variazioni rispetto al preventivo originale devono essere tempestivamente comunicate e concordate.

3.3 Affidabilità

Gli impegni assunti con il cliente – in termini di tempi, modalità esecutive e risultati attesi – devono essere rispettati con serietà. In caso di imprevisti che rendano necessario modificare accordi già presi, l'aderente ha l'obbligo di avvisare il cliente con il massimo anticipo possibile.

3.4 Legalità

Tutta l'attività dell'impresa deve essere svolta nel pieno rispetto delle normative vigenti: fiscali, previdenziali, di sicurezza sul lavoro, ambientali e di settore. L'adesione al Circuito presuppone la regolarità dell'impresa sotto ogni profilo legale.

3.5 Correttezza commerciale

È vietato adottare pratiche commerciali scorrette, ingannevoli o aggressive. I preventivi devono essere redatti in modo onesto, senza voci gonfiate o costi nascosti. Non è ammesso sfruttare situazioni di urgenza o di vulnerabilità del cliente per applicare prezzi non equi.

3.6 Centralità del cliente

Il cliente deve essere trattato con rispetto, cortesia e attenzione. Le sue esigenze devono essere ascoltate e considerate nella fase di progettazione e realizzazione del lavoro. Eventuali reclami o insoddisfazioni devono essere gestiti con disponibilità al dialogo e orientamento alla soluzione.

3.7 Miglioramento continuo

L'aderente si impegna a partecipare alle iniziative formative promosse dall'Associazione, a tener conto

dei feedback ricevuti dagli utenti e a implementare progressivamente le migliori pratiche del settore. La partecipazione attiva al sistema di qualità è considerata un indicatore di affidabilità.

3.8 Responsabilità territoriale

Le imprese del Circuito sono parte integrante del tessuto economico e sociale del territorio. Si impegnano a operare in modo da contribuire alla vivacità locale, privilegiando, ove possibile, fornitori e collaboratori locali e partecipando alle iniziative di promozione del territorio promosse dall'Associazione.

3.9 Collaborazione

Gli aderenti al Circuito sono incoraggiati a instaurare rapporti di collaborazione e di sana complementarietà tra loro. L'eventuale indirizzamento di un cliente a un altro operatore del Circuito, quando richiesto dalle caratteristiche del lavoro, è considerato espressione di professionalità e lealtà verso l'utenza.

3.10 Tutela del sistema

Ogni aderente è custode della reputazione del Circuito nel suo complesso. Comportamenti che arrechino danno all'immagine del sistema – anche al di fuori di rapporti diretti con clienti della piattaforma – possono essere oggetto di valutazione da parte dell'Associazione.

Art. 4 – Standard operativi sulla piattaforma TrovArtigiano

La presenza sul portale TrovArtigiano comporta obblighi specifici di gestione del profilo e delle interazioni con l'utenza. Gli standard qui descritti sono parte integrante del Protocollo e la loro violazione può dar luogo alle sanzioni previste all'Art. 6.

4.1 Aggiornamento e correttezza dei dati

Il profilo aziendale deve essere mantenuto aggiornato in ogni sua parte: dati anagrafici, categorie di servizio offerte, aree geografiche di intervento, orari di disponibilità, recapiti di contatto. Le informazioni inserite devono essere veritiere e non fuorvianti. È responsabilità dell'aderente segnalare tempestivamente all'Associazione qualsiasi variazione rilevante.

4.2 Risposta tempestiva alle richieste

Le richieste di preventivo e i contatti ricevuti tramite la piattaforma devono ricevere risposta entro i tempi stabiliti:

- Risposta preliminare (conferma di presa in carico): entro 24 ore lavorative dalla ricezione;
- Preventivo dettagliato o comunicazione motivata di impossibilità: entro 72 ore lavorative.

Il mancato rispetto sistematico di questi tempi incide negativamente sul punteggio di visibilità del profilo e

può dar luogo a procedure di verifica da parte dell'Associazione.

4.3 Gestione corretta dei contatti

I dati degli utenti forniti tramite la piattaforma devono essere utilizzati esclusivamente per rispondere alle richieste ricevute. È vietato l'uso per finalità di marketing non autorizzato, la condivisione con terzi non coinvolti nell'erogazione del servizio o qualsiasi altro utilizzo non conforme al GDPR e alla normativa sulla privacy.

4.4 Veridicità dei contenuti

Foto, descrizioni di servizi, attestati, certificazioni e riferimenti a lavori eseguiti pubblicati sul profilo devono essere autentici e di proprietà dell'impresa. Non è consentito pubblicare materiale di terzi senza autorizzazione, né gonfiare artificialmente le proprie credenziali.

Art. 5 – Governance del sistema

La gestione del Circuito Qualità Artigiana è affidata all'Associazione Artigiani, che svolge un ruolo di coordinamento, monitoraggio e garanzia della qualità complessiva del sistema.

5.1 Funzioni dell'Associazione Artigiani

- Coordinamento del sistema: l'Associazione definisce le regole, aggiorna gli standard qualitativi, gestisce la piattaforma e promuove il marchio del Circuito;
- Monitoraggio della qualità: attraverso l'analisi dei feedback degli utenti, l'esame delle segnalazioni ricevute e verifiche periodiche, l'Associazione valuta il rispetto degli standard da parte di ciascun aderente;
- Gestione delle segnalazioni: l'Associazione raccoglie e istruisce le segnalazioni di utenti, altri aderenti o soggetti terzi riguardanti presunte violazioni del Protocollo;
- Aggiornamento normativo: l'Associazione adegua periodicamente il Protocollo e i suoi allegati in risposta a mutamenti normativi, tecnologici o di mercato, dandone comunicazione agli aderenti con congruo anticipo.

Art. 6 – Sistema sanzionatorio

In caso di violazione degli impegni assunti con il presente Protocollo, l'Associazione Artigiani può applicare le seguenti misure, in ordine crescente di gravità e proporzionalmente alla natura e alla reiterazione della violazione:

6.1 Richiamo formale

Il richiamo formale è la misura più lieve e viene adottato in caso di prima violazione non grave o di comportamenti difforni dagli standard che non abbiano arrecato danno diretto all'utenza. Il richiamo viene comunicato per iscritto e contiene l'indicazione

della violazione riscontrata, le azioni correttive richieste e il termine entro cui porle in essere. Il richiamo formale non incide sulla visibilità del profilo.

6.2 Sospensione temporanea

La sospensione temporanea comporta la disattivazione del profilo dalla piattaforma TrovArtigiano per un periodo determinato (da 15 a 90 giorni). Viene adottata in caso di: violazioni reiterate già oggetto di richiamo formale, comportamenti che abbiano causato danno concreto a utenti della piattaforma, mancata risposta alle richieste dell'Associazione nell'ambito di un procedimento sanzionatorio. Durante il periodo di sospensione l'aderente non può ricevere nuove richieste tramite la piattaforma.

6.3 Esclusione definitiva

L'esclusione definitiva dal Circuito e la conseguente cancellazione permanente del profilo dalla piattaforma TrovArtigiano sono disposte nei casi di maggiore gravità, tra cui: violazioni gravi della legalità, comportamenti fraudolenti a danno dell'utenza, reiterazione di condotte già sanzionate con la sospensione, grave pregiudizio all'immagine del Circuito. L'esclusione definitiva non può essere impugnata per un periodo di tre anni dalla sua adozione.

Prima dell'adozione di qualsiasi misura sanzionatorio, all'aderente viene garantito il diritto di essere ascoltato e di presentare le proprie osservazioni entro 15 giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento.

Art. 7 – Durata e modalità di recesso

Il presente Protocollo entra in vigore alla data della sottoscrizione da parte dell'impresa aderente e ha durata indeterminata.

L'aderente può recedere in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta indirizzata all'Associazione Artigiani (a mezzo PEC, raccomandata A/R o consegna a mano con ricevuta). Il recesso produce effetto dalla ricezione della comunicazione da parte dell'Associazione, la quale provvederà entro 5 giorni lavorativi alla disattivazione del profilo dalla piattaforma TrovArtigiano.

Il recesso non esonera l'aderente dagli obblighi eventualmente già sorti nei confronti di utenti che abbiano ricevuto preventivi o avviato rapporti contrattuali tramite la piattaforma prima della data di efficacia del recesso.