



CODICE DEONTOLOGICO E DI CONDOTTA PROFESSIONALE

Approvato al Congresso Straordinario di Verona il 17 dicembre 2016

in vigore dal 1 gennaio 2017



ANACI

- riunisce, rappresenta ed organizza coloro che esercitano a carattere continuativo e professionale l'attività di amministratore di beni immobili;
- consolida il riconoscimento giuridico della professione;
- tutela e promuove la qualità e la figura professionale degli amministratori condominiali e immobiliari nel mercato;
- costituisce il punto di riferimento del potere legislativo ed esecutivo, delle istituzioni e di ogni soggetto pubblico e privato;
- attesta la qualificazione professionale e la qualità dei servizi dei propri iscritti secondo le normative europee, nazionali e regionali;
- promuove le certificazioni della professionalità e dei sistemi organizzativi;
- promuove e coordina specifiche iniziative per favorire la crescita professionale dei giovani Amministratori;
- favorisce, coordina e promuove tutte le iniziative inerenti alla professione nei campi culturale, previdenziale, sanitario, assistenziale e assicurativo;
- istituisce e coordina corsi di formazione iniziale, attività di formazione periodica nonché ogni altra iniziativa culturale in materia di amministrazione condominiale, immobiliare e attinente alla professione in tutti i suoi aspetti, anche attraverso attività editoriali;
- agevola l'Associato nell'accesso a strumenti, servizi, risorse finalizzati al migliore esercizio della professione, anche mediante accordi e convenzioni associative con enti o imprese;
- valorizza la prolungata permanenza nell'Associazione;
- fornisce all'Associato gli strumenti per il miglior esercizio della professione;
- persegue obiettivi di rispetto dell'etica e della correttezza professionali;
- assicura i propri associati con una polizza per la responsabilità civile;
- ha collaborato alla redazione della norma UNI 10801 sulla certificazione delle competenze degli Amministratori immobiliari;
- in data 4 ottobre 2010 il Ministero della Giustizia ha decretato l'annotazione dell'ANACI nell'elenco delle Associazioni rappresentative sul territorio nazionale delle professioni non regolamentate in Italia nonché delle Associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale;
- nel novembre 2013 è stata inserita nell'elenco del Ministero del Sviluppo Economico tra le Associazioni professionali che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi;
- il Marchio Collettivo ed il relativo regolamento sono stati registrati presso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del Ministero dello Sviluppo Economico in data 20 agosto 2014 al numero 1604688;
- la Sede Nazionale 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);
- ha adottato le Linee Guida per la certificazione di sistema ai sensi della norma ISO UNI EN 9001.



VISTI

- il Libro III, Titolo VII, Capo II del Codice Civile, nonché il Capo I, Sezione III, articoli da 61 a 72 delle Disposizioni di Attuazione del Codice Civile;
- il Decreto Ministeriale 13 agosto 2014 n. 140, regolamento recante la determinazione dei criteri e delle modalità per la formazione degli amministratori di condominio nonché dei corsi di formazione per gli amministratori;
- la Legge n. 4 del 14 gennaio 2013, recante "Disposizioni in materia di professioni non organizzate";
- Il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo);
- Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali);
- lo Statuto ANACI ed il relativo Regolamento di attuazione, il Regolamento d'uso del marchio collettivo ed il Regolamento dell'attività di formazione.

CONSIDERATO CHE

- 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 deontologico e 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 impegni degli Amministratori condominiali ed immobiliari aderenti ad ANACI ed i diritti dei clienti in merito alla fornitura del servizio di amministrazione condominiale ed immobiliare 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 del mercato delle amministrazioni condominiali e immobiliari;
- il *Codice*, nel rispetto del D. Lgs. 206/2005 si ispira ai principi sulla responsabilità sociale di impresa e viene comunicato alle istituzioni, agli operatori del settore ed agli utenti;
- ai sensi della Legge 14 gennaio 2013 n. 4, ANACI promuove azioni indirizzate ai propri associati tra cui la formazione permanente, il codice di deontologia e di condotta professionale, l'uso del marchio collettivo associativo, l'attestazione delle competenze, le sanzioni disciplinari, gli sportelli di riferimento per la tutela dei clienti;
- ai sensi dell'articolo 27 bis del D. Lgs. 206/2005, ANACI adotta il presente codice di condotta che definisce il comportamento degli Associati che si impegnano a rispettare tale codice con l'indicazione del soggetto responsabile o dell'organismo incaricato del controllo della loro applicazione. Dell'esistenza del codice di condotta, dei suoi contenuti e dell'adesione il Professionista deve preventivamente informare i consumatori;
- ai sensi dell'articolo 27 quater del D. Lgs. 206/2005, ANACI comunica periodicamente al Ministero dello sviluppo economico le decisioni adottate ai sensi del titolo III del citato



Decreto;

- la Legge 14 gennaio 2013 n. 4 prevede analoghi oneri di comunicazione.

TITOLO I PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 Ambito di applicazione

[I] Il rispetto delle norme contenute nel presente codice è obbligatorio per tutti gli associati ANACI nei rapporti con l'Associazione, tra gli Associati e nei confronti dei terzi.

Articolo 2 Definizioni

[I] Ai fini del presente Codice:

- a) il termine "Codice" indica il presente Codice Deontologico e di Condotta Professionale e contiene i modelli comportamentali che devono essere adottati dagli aderenti nei confronti dell'Associazione, dei Colleghi e degli Utenti;
- b) il termine "Amministratore" indica il soggetto Professionista che fornisce servizi di amministrazione condominiale e immobiliare e che aderisce al presente Codice;
- c) il termine "Consumatore" o "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" o "utente" si indica anche il "condominio";
- d) il termine "Associazione" indica l'Associazione Nazionale Amministratori Condominiali ed Immobiliari (ANACI);
- e) il termine "Responsabile del Codice" è il soggetto responsabile della formulazione e revisione del Codice ovvero del controllo del rispetto dello stesso da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo.

TITOLO II OBBLIGHI E DOVERI

Capo I Rapporti con i Colleghi e con gli Utenti

Articolo 3 Identificazione e informazioni

[I] Fin dai primi contatti con gli utenti, gli Associati devono identificare se stessi e informare in ordine all'adesione all'Associazione.

[II] Essi, inoltre, devono fornire le seguenti informazioni:

- a) le principali caratteristiche del servizio offerto;
- b) il compenso per lo svolgimento del proprio incarico;
- c) le spese rimborsabili, se ve ne sono;
- d) i termini di pagamento del compenso.

[III] 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 conoscere esattamente i



contenuti del contratto.

Articolo 4

Informazioni sull'esercizio professionale

[I] È consentito all'Associato dare informazioni sulla propria attività professionale, secondo correttezza e verità, nel rispetto della dignità e del decoro della professione e degli obblighi di riservatezza.

[II] Quanto ai mezzi di informazione, devono ritenersi vietati i mezzi di divulgazione anomali e contrari alla dignità professionale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il volantinaggio in qualsiasi forma e lo spamming.

[III] E' vietato dare informazioni comparative con altri colleghi, equivoche, ingannevoli, denigratorie e suggestive.

Articolo 5

Divieto di accaparramento di clientela

[I] E' vietato acquisire clientela a mezzo di agenzie o procacciatori o con modi non conformi a correttezza e decoro.

[II] Sono altresì vietate l'offerta di omaggi o prestazioni a terzi ovvero la corresponsione o la promessa di vantaggi per ottenere incarichi.

Articolo 6

Dovere di competenza

[I] L'Associato non deve accettare incarichi che sappia di non poter svolgere con adeguata competenza ed organizzazione di mezzi e persone.

[II] L'Associato al quale viene richiesta la disponibilità ad amministrare uno stabile, prima di dare il proprio assenso, avrà cura di acquisire tutte le informazioni necessarie al fine di effettuare una corretta valutazione delle problematiche esistenti.

[III] Nel caso di sopravvenuta difficoltà deve informare l'utente.

Articolo 7

Attività professionale

[I] 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 per il ricevimento 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.

[II] L'amministratore è tenuto ad informare l'utente sullo svolgimento del mandato affidatogli quando lo reputi opportuno ed ogni qual volta gliene venga fatta richiesta, salvo che la stessa risulti pretestuosa o emulativa.

[III] 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.

Articolo 8

Obbligo di riservatezza



[I] L'Associato deve mantenere la riservatezza su fatti e circostanze in qualsiasi modo apprese nell'attività prestata, attivandosi a tal fine anche nei confronti dei propri collaboratori.

[II] Nell'esercizio della propria attività, l'Amministratore adotta strumenti informatici periodicamente aggiornati per la tutela della riservatezza dei dati.

Articolo 9

Doveri di probità, dignità, decoro, indipendenza e leale concorrenza

[I] L'Associato deve ispirare la propria condotta all'osservanza dei doveri di lealtà, correttezza, probità, dignità, decoro, diligenza, competenza, indipendenza e leale concorrenza.

[II] L'Associato deve fornire un chiaro esempio di rettitudine e di specchiata condotta professionale, in modo da mantenere alto l'apprezzamento della categoria e l'immagine dell'Associazione.

[III] In particolar modo non deve offendere la dignità umana e avere riguardo alla tutela dei minori.

[IV] Nell'esercizio della sua professione, non deve violare i principi di indipendenza e di obiettività che sono propri del mandato. Deve altresì ispirare la propria condotta al rispetto delle regole in materia di leale concorrenza.

[V] Deve tenere conto della eventuale mancanza di esperienza, dell'età, dello stato di salute, della scarsa conoscenza della lingua.

Articolo 10

Divieto di uso di espressioni sconvenienti ed offensive

[I] Indipendentemente dalle disposizioni civili e penali, l'Associato deve evitare di usare espressioni sconvenienti ed offensive.

Articolo 11

Dovere di aggiornamento professionale

[I] E' dovere dell'Associato di curare e accrescere costantemente la propria preparazione professionale.

[II] L'Associato deve conseguire i crediti formativi nel rispetto dello Statuto ed ai sensi di Legge.

Articolo 12

Rapporto di colleganza e consegna della documentazione

[I] L'Associato deve mantenere nei confronti dei colleghi un comportamento ispirato a principi di rispetto reciproco, correttezza e lealtà, anche qualora dovesse esaminare, per qualsiasi motivo, l'operato di un collega.

[II] L'Associato deve astenersi dall'esprimere apprezzamenti denigratori sull'attività professionale di un Collega ed in particolare sulla sua condotta e suoi presunti errori o incapacità.

[III] Deve adoperarsi per far corrispondere al Collega suoi eventuali crediti.

[IV] La documentazione del condominio deve essere consegnata in originale in tempi brevi e comunque in modo tale da assicurare la continuità della gestione, anche prestando la propria disponibilità a fornire delucidazioni e chiarimenti.

[V] L'Associato non deve subordinare la consegna della documentazione al pagamento di eventuali crediti.

Articolo 13

Rapporti con i collaboratori dello studio

[I] L'Associato deve incentivare i propri collaboratori di studio a migliorare la loro



preparazione professionale.

Capo II Rapporti con l'Associazione

Articolo 14 Uso del logo e del marchio

[I] L'utilizzazione del logo, del marchio e della denominazione dell'Associazione è demandata ad apposito regolamento pubblicato sul sito www.anaci.it.

Articolo 15 Rapporti Associativi

[I] L'Associato collabora con la sede provinciale di appartenenza per l'attuazione delle finalità istituzionali e deve avere rispetto degli Organi Associativi.

[II] I rapporti con i dirigenti devono essere improntati alla dignità e al reciproco rispetto.

[III] L'Associato che ricopre un incarico Associativo lo deve svolgere con diligenza, imparzialità e nell'interesse dell'Associazione.

Articolo 16 Recapiti per l'attività Associativa

[I] L'Associato è tenuto a comunicare tempestivamente all'Associazione eventuali variazioni di indirizzo, numeri telefonici, e-mail, pec ed eventuali denominazioni del proprio studio.

TITOLO III PROCEDURE E SANZIONI

Articolo 17 Responsabile del Codice

[I] L'Associazione è il Responsabile del Codice e ne cura il controllo mediante gli Organi Associativi.

Articolo 18 Autodisciplina

[I] Ai sensi dell'articolo 27-ter del D. Lgs. 206/2005, senza pregiudizio alcuno della tutela amministrativa e/o giurisdizionale, chiunque ne abbia interesse, prima di avviare la procedura di cui all'articolo 27 dello stesso Decreto, può convenire con il Professionista di adire preventivamente il soggetto responsabile del controllo del presente codice, per la risoluzione concordata della controversia volta a vietare o a far cessare la condotta scorretta.

Articolo 19 Denuncia delle condotte

[I] Chiunque ne abbia interesse può denunciare la violazione del presente codice al Responsabile del Codice mediante comunicazione a mezzo raccomandata o strumenti equipollenti, alla Sede Nazionale dell'Associazione in Via Cola di Rienzo 212, Roma.



Articolo 20

Pubblicazione

[I] Il presente Codice, redatto in lingua italiana e inglese, è reso pubblico dall'Associazione. Questa si impegna a diffonderlo gratuitamente nel modo più ampio possibile anche a mezzo del proprio sito www.anaci.it ed è, inoltre, comunicato al Ministero dello Sviluppo Economico.

Articolo 21

Attestato di qualificazione professionale

[I] ANACI, al fine di tutelare i consumatori e di garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali, può rilasciare ai propri iscritti, previa le necessarie verifiche, un'attestazione relativa:

- a) alla regolare iscrizione del Professionista all'Associazione;
- b) ai requisiti necessari alla partecipazione all'Associazione stessa;
- c) agli standard qualitativi e di qualificazione professionale che gli iscritti sono tenuti a rispettare nell'esercizio dell'attività professionale ai fini del mantenimento dell'iscrizione all'Associazione;
- d) alle garanzie fornite dall'Associazione all'utente, tra cui l'attivazione dello sportello di cui all'art. 2, comma 4 della Legge 4/2013;
- e) all'eventuale possesso della polizza assicurativa per la responsabilità professionale stipulata dal Professionista;
- f) all'eventuale possesso da parte del Professionista iscritto di una certificazione, rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità alla norma tecnica UNI in tema di amministratore immobiliare.

[II] Sul sito internet www.anaci.it sono pubblicate ulteriori informazioni.