

Regolamento



Art. 1 – Finalità

1.1 Consumerismo no profit APS (di seguito, anche solo “Consumerismo”) tutela e promuove l’informazione e la protezione dei Consumatori.

1.2 “Consumerismo Rating” è una valutazione del livello di attenzione delle aziende nei confronti dei Consumatori, effettuata da Consumerismo sulla base del risultato di un’indagine indipendente su diverse aree di analisi.

1.3 “Consumerismo Rating” non può e non deve considerarsi una valutazione comparativa con altre imprese operanti sul mercato, non indica una valutazione di preferenza dell’operatore esaminato rispetto ad altri operatori e non costituisce uno strumento di marketing, né equivale a una certificazione.

1.4 L’accesso alla procedura per l’ottenimento del “Consumerismo Rating” è finalizzata al miglioramento costante dei processi aziendali nei confronti dei Consumatori, senza esonerare in alcun modo le imprese al rispetto della normativa di settore e dall’attuare tutti i comportamenti utili alla trasparenza nei rapporti con i Consumatori, per evitare il verificarsi di pratiche commerciali scorrette.

1.5 Per salvaguardare la propria indipendenza, Consumerismo non realizza alcuna connessione di interessi con imprese operanti nel mercato, ma solo protocolli d’intesa e azioni progettuali per la realizzazione di obiettivi condivisi a tutela dei Consumatori. “Consumerismo Rating” è quindi finalizzato esclusivamente a promuovere approcci trasparenti degli operatori di mercato e il miglioramento delle procedure di *caring* verso i Consumatori.

1.6 La valutazione può essere richiesta da qualsiasi operatore che abbia i requisiti previsti dal presente Regolamento e si faccia carico degli oneri di progetto.

Art. 2 – Requisiti

2.1 L’impresa che intende avviare la procedura per ottenere la valutazione (di seguito, anche solo “Richiedente”) deve:

- a) certificare l’assenza, negli ultimi 18 (diciotto) mesi, di condanne o sanzioni passate in giudicato da parte dell’AGCM o altra Autorità del settore di vigilanza e regolazione;
- b) certificare l’assenza, negli ultimi 18 (diciotto) mesi, di condanne penali passate in giudicato dei propri amministratori;
- c) certificare la relativa regolarità contributiva (DURC);
- d) attestare la presa visione del presente Regolamento;
- e) attestare la presa visione della Privacy e autorizzare al trattamento dei propri dati personali;
- f) indicare l’oggetto della valutazione richiesta (es. singolo prodotto o servizio, linea di prodotti o servizi, ecc.).

2.2 Il possesso dei suddetti requisiti sarà attestato dal Richiedente mediante autocertificazione del soggetto munito dei necessari poteri. Trovano applicazione le norme di cui al D.P.R. 445/2000, che sanzionano, anche penalmente, le dichiarazioni false e mendaci.

Art. 3 – Indagine

3.1 Consumerismo nominerà da 3 a 5 esaminatori, scelti tra i componenti del proprio Comitato Scientifico, che - tramite analisi documentale, *audit* e *mystery call* - svolgeranno un’indagine su diverse aree di analisi (es. analisi del livello di assistenza ai Consumatori nella fase di attivazione del contratto, nelle possibili fasi di reclamo e nel postvendita; analisi delle condizioni generali di contratto; analisi della concreta attuazione di comportamenti con impatto sociale misurabile; analisi dell’opportunità di inclusione e accessibilità offerte; analisi degli impegni assunti nei confronti degli ESG; analisi degli impegni assunti per la tutela dei lavoratori e per l’effettivo contrasto a ogni forma di vessazione o discriminazione nei luoghi di lavoro).

3.2 La scelta delle suddette aree di analisi sarà effettuata da Consumerismo a proprio insindacabile giudizio, in piena autonomia e senza alcun condizionamento da parte del Richiedente.

3.3 Il risultato dell'indagine potrà comportare: l'assegnazione del rating di una stella (operatore "attendibile"), due stelle (operatore "affidabile") o tre stelle (operatore "eccellente"); la mancata assegnazione del rating; un supplemento d'indagine per l'acquisizione di dati ed elementi di valutazione mancanti.

Art. 4 - Valutazione

4.1 Ai fini dell'assegnazione del rating, ogni esaminatore esprimerà un voto da 0 a 3, sulla base dei risultati complessivi dell'indagine di cui all'art. 3.

4.2 Sarà assegnato un rating di 3 stelle (operatore "eccellente"), se ciascuno degli esaminatori avrà dato 3 come voto.

4.3 Sarà assegnato un rating di 2 stelle (operatore "affidabile"), se la media dei voti sarà superiore a 1,5 e nessun esaminatore avrà dato 0 come voto.

4.4 Sarà assegnato un rating di 1 stella (operatore "attendibile"), se la media dei voti sarà uguale o inferiore a 1,5 e nessun esaminatore avrà dato 0 come voto.

Art. 5 - Attestato

5.1 L'attestato "Consumerismo Rating" consiste nella raffigurazione del logo di Consumerismo accompagnato dal termine "rating" con delle stelle e un aggettivo qualificativo (rispettivamente: "attendibile" per una stella, "affidabile" per due stelle o "eccellente" per tre stelle), oltre alla data di attribuzione, l'oggetto della valutazione e una descrizione sintetica del progetto atta a non fuorviare in alcun modo i Consumatori sulla natura dello stesso.

5.2 Agli assegnatari del rating verrà concessa una licenza limitata, non trasferibile, non cedibile, personale e non esclusiva per l'utilizzo a tempo indeterminato e l'esposizione dell'attestato "Consumerismo Rating".

5.3 Tutto il materiale in cui verrà utilizzato l'attestato "Consumerismo Rating" dovrà essere sottoposto all'approvazione di Consumerismo prima dell'uso.

5.4 L'attestato "Consumerismo Rating" dovrà essere utilizzato così come fornito da Consumerismo e dovrà essere riportato fedelmente e interamente, senza alterazioni di colore, dimensioni minime, carattere e forma. È vietata la modifica, la variazione, l'aggiunta, la copia o l'estrazione, direttamente o indirettamente, di contenuti o la produzione di formati derivati dell'attestato "Consumerismo Rating" o di qualsiasi parte del suo contenuto. In generale, l'attestato "Consumerismo Rating" dovrà essere riprodotto fedelmente e in modo tale da non fuorviare i Consumatori.

Art. 6 - Verifiche

6.1 Consumerismo si riserva la facoltà di effettuare periodiche indagini e/o verifiche finalizzate ad accertare il rispetto del presente Regolamento, nonché la veridicità e la completezza delle dichiarazioni fornite dal Richiedente.

