

Il presente Codice di Condotta stabilisce, per i soli fini interni, i criteri di Etica qualità e di attestazione professionale dei soci dell'Associazione E.N.P.A.C.O.

Il consumatore/utente può rivolgersi allo sportello per il cittadino istituito dalla E.N.P.A.C.O. e rilevabile dal sito www.enpaco.it per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi che gli iscritti alla E.N.P.A.C.O. devono possedere e/o posseggono, nonché in caso di contenzioso con il singolo professionista.

Sull'osservanza del presente Codice che rappresenta uno standard di qualità dei soci E.N.P.A.C.O., vigila ed interviene il Consiglio Direttivo come previsto dal successivo art. 14 del presente codice.

Premessa

Il codice etico e di condotta, di seguito "Codice", contiene norme comportamentali mirate a monitorare l'attività e la condotta dei soci con i livelli Professional, Trainer e Supervisor aderenti alla **E.N.P.A.C.O.** (di seguito "soggetti" o, al singolare "soggetto") secondo i principi della correttezza e della buona fede volti ad improntare la condotta dei soggetti che intendano agire responsabilmente sul mercato.

Il Codice disciplina le norme di comportamento dei Trainer, Professional e Supervisor con i Colleghi e con altre figure professionali similari e con il cliente.

I Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. si impegnano a lasciare una **copia di questo Codice** nel proprio luogo di lavoro, in evidenza, a disposizione degli associati. In caso di inosservanze, difficoltà o controversie, sia gli associati che gli Operatori che i Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. possono rivolgersi allo sportello per il cittadino, istituito come da Legge 14 gennaio 2013, n.4, per essere tutelati e/o consigliati al **Consiglio Direttivo della E.N.P.A.C.O. e/o alla Commissione Nazionale di Etica e Qualità Olistica.**

Il Codice Deontologico, come previsto dall'art. 4 dello Statuto, ha lo scopo di precisare l'etica professionale e le norme a cui tutti i professionisti iscritti nei vari registri Gestalt Counsellor, Counsellor Olistico, Counsellor Aziendale, Counsellor Sportivo, Counsellor Sanitario, Operatori Olistici, Naturopata, Artiterapeuta, Teatrotapeuta, Musicoterapeuta, Danzamovimentoterapeuta devono attenersi nell'esercizio della propria professione. Oltre ad essere uno strumento di tutela e di trasparenza dell'Associazione Professionale E.N.P.A.C.O., rappresenta al tempo stesso un insieme di indicatori di autoregolamentazione, di identificazione e di appartenenza, per ciascun socio.

Titolo I – Principi generali

Art. 1 Accettazione

Il nostro professionista che ha ricevuto l'attestato di iscrizione professionale, in qualità di socio iscritto nel registro professionale della E.N.P.A.C.O., si impegna ad accettare e a rispettare lo Statuto dell'Associazione, il Regolamento Interno, nonché le norme riportate nel presente Codice Deontologico. Le regole del presente Codice deontologico sono vincolanti per tutti i soci E.N.P.A.C.O. Il socio è tenuto alla loro conoscenza e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare. L'inosservanza delle regole stabilite e comunque ogni azione contraria al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione, dà adito al possibile allontanamento dall'Associazione secondo quanto previsto dallo Statuto, dal Regolamento Interno e dal Regolamento Disciplinare della E.N.P.A.C.O.

Art. 1BIS – Finalità e destinatari del codice

1. Le finalità del presente Codice sono quelle di disciplinare l'attività dei soggetti ai migliori standard di condotta in linea con i principi della responsabilità professionale e sociale, nonché di stimolarne la crescita professionale e la promozione di un mercato libero e competitivo.
2. Il presente Codice si rivolge ai soggetti che ad esso aderiscono, con qualsiasi inquadramento lavorativo riconosciuto dalle legislazioni vigenti. Nel caso di attività nel settore privato, i soggetti che aderiscono avranno cura di adottare le misure idonee per vincolare all'osservanza del presente Codice i propri amministratori, dipendenti e dirigenti.
3. Il soggetto si impegna altresì a coinvolgere anche consulenti e collaboratori esterni al rispetto dei principi che ispirano il presente Codice.

Art. 2 – Principi generali

1. Nello svolgimento della propria attività il soggetto si attiene scrupolosamente alle norme civili, penali e amministrative, nonché a quelle del presente Codice, osservando i principi di lealtà, diligenza professionale, probità e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entra in relazione, siano essi riceventi associati, clienti, studenti, fornitori, concorrenti, terzi.

2. Il soggetto professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O si impegna a vigilare con la massima attenzione sull'osservanza delle regole del Codice predisponendo adeguati strumenti d'informazione, prevenzione, controllo e intervenendo, se necessario, con azioni correttive.

Il soggetto, inoltre, si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma d'informazione continua sul presente Codice.

Art. 2BIS Competenza e Professionalità

Il Professionista è tenuto ad operare nel proprio ambito di competenza professionale, a monitorare la propria formazione attraverso un aggiornamento frequente e costante, curando il percorso di Educazione Continua Professionale (ECP), il ricorso alla supervisione e al percorso di crescita personale. Il Professionista Counselor e Operatore Olistico è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale e ad aggiornarsi nella propria disciplina specificatamente nel settore in cui opera. Riconosce i limiti della propria competenza ed usa, pertanto, solo strumenti e tecniche per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione.

Costituisce illecito deontologico fare uso di titoli riservati ad altre categorie professionali, effettuare dichiarazioni mendaci relativamente alla propria formazione professionale, fare dichiarazioni mendaci nei confronti di ogni altro tipo di professionista.

Art. 3 – Rispetto dei diritti umani, delle risorse umane e dell'ambiente

1. Il soggetto professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O riconosce il valore supremo della persona umana e si impegna al rispetto dei Diritti umani prestando particolare attenzione, nell'esercizio dell'attività, e alla tutela dei minori.

2. I dipendenti ed i collaboratori sono riconosciuti come indispensabili per il successo dell'attività del soggetto che ne garantisce l'integrità fisica e morale, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, nonché ambienti di lavoro sicuri e salubri.

3. Il soggetto professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O si impegna a tener conto dell'impatto ambientale delle proprie iniziative attuando comportamenti da cui non derivino conseguenze negative per per se, per terzi e l'ambiente.

Art. 4 – Aggiornamento e divulgazione del Codice

1. L'associazione E.N.P.A.C.O. è responsabile del Codice e ne provvede all'aggiornamento pubblicandolo all'interno del sito www.enpaco.it nonché curandone la divulgazione.

Titolo II – Obblighi relativi ai rapporti con i principali stakeholders nello svolgimento dell'attività

Art. 5 – Equità delle clausole contrattuali

1. Il soggetto professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O si impegna ad utilizzare condizioni generali di contratto, moduli (es. Consenso Informato) e formulari che assicurino chiarezza, equità e trasparenza.

2. Il soggetto professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O si impegna a non abusare della propria competenza in particolare evitando di ingenerare un significativo squilibrio di diritti ed obblighi in proprio favore e in pregiudizio di altri.

Art. 6 – Principi Etici ed esecuzione dei contratti

1. Tutti i Professionisti fondano la propria professione sui principi etici dell'accoglienza e del rispetto, dell'autenticità e della congruenza, della gentilezza e dell'ascolto, della dignità e responsabilità, della competenza e della saggezza. Ogni professionista è professionalmente libero di non collaborare verso obiettivi che contrastino con le proprie convinzioni etiche, e con i propri valori, impegnandosi tuttavia a salvaguardare le esigenze del cliente e indirizzandolo verso chi possa aiutarlo. Costituisce illecito deontologico qualunque comportamento che comprometta l'immagine della categoria professionale, costituisca abuso della propria posizione professionale e/o violazione al codice penale.

Il soggetto Professionista, nell'esecuzione di qualsiasi contratto con fornitori e associati, si attiene al principio della buona fede in senso oggettivo.

Art. 7 – Conciliazione e arbitrato

Il soggetto adotta preferibilmente strumenti di composizione non giudiziale delle controversie, sia conciliative che arbitrali.

Sezione I – Rapporti con gli associati e clienti .

I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. contraddistinguono la propria attività in ogni documento, rapporto scritto con l'associato con la seguente frase: "professione disciplinata ai sensi della legge 14 gennaio 2013 n.4".

Art. 8 Rapporti con il Cliente

I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. comunicano con il cliente proponendosi come facilitatori nella risoluzione di problemi relazionali intra ed inter-personali, intra ed inter-organizzativi. Il rapporto professionale deve essere definito con chiarezza.

Il contratto pattuito con il cliente concerne gli obiettivi, i tempi e il compenso economico. È eticamente e deontologicamente scorretto prolungare l'intervento di consulenza qualora si sia dimostrato inefficace.

Art. 9 Presa in Carico

I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. hanno il compito di accogliere il disagio ed ha l'obbligo, se valuta la situazione non di sua competenza, di indirizzare il cliente verso gli specifici specialisti.

Il professionista con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. ha la discrezionalità di prendere in carico il cliente ed ha l'obbligo, nel caso di non accettazione, di fornire il recapito di colleghi professionisti. Costituisce illecito deontologico il rifiuto o l'interruzione del rapporto che non siano accompagnati dalle necessarie cautele per evitare disagi al cliente.

Art 10 Correttezza Professionale e Segreto Professionale

È eticamente corretto mantenere con i clienti rapporti professionali. È eticamente e deontologicamente scorretto avere rapporti professionali con persone con le quali si abbia un rapporto di parentela o relazioni affettive e/o sessuali. I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. sono tenuti al segreto professionale, salvo per i casi previsti dalla legge in vigore.

I professionisti che, nell'esercizio della propria professione, vengano a conoscenza di qualsiasi forma di sfruttamento e/o violenza su un minore, possono decidere di intervenire per contrastarla segnalando la situazione a chi esercita la potestà o a chi di competenza. Le prestazioni professionali a persone minorenni o interdette sono, generalmente, subordinate al consenso di chi esercita sulle medesime la potestà genitoriale o la tutela.

I professionisti che, in assenza del consenso informato, giudichi necessario l'intervento professionale nonché l'assoluta riservatezza dello stesso, è tenuto ad informare l'Autorità Tutoria dell'instaurarsi della relazione professionale. Sono fatti salvi i casi in cui tali prestazioni avvengono su ordine dell'autorità legalmente competente o in strutture legislativamente preposte.

Art. 10 bis Esercizio della propria Attività Professionale e accoglienza

Tutti i professionisti fondano la propria professione sui principi etici dell'accoglienza e del rispetto, dell'autenticità e della congruenza, della gentilezza e dell'ascolto, della dignità e responsabilità, della competenza e della saggezza. I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. accolgono l'associato/cliente in ambiente dignitoso e pulito ed egli stesso si presenta con abiti e con un aspetto personale adeguato al dovuto rispetto per il suo Interlocutore. A questi egli si rivolge sempre con cortesia, correttezza ed onestà.

È fatto obbligo ai professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. di fornire all'associato/cliente un'immagine di sé stesso e della sua professione chiara e precisa, fornendo solo quelle prestazioni per le quali è qualificato.

Pertanto egli non invade campi dei quali non possiede la preparazione e soprattutto i requisiti ufficiali; e là dove egli onestamente riconosca la non adeguatezza della sua opera rispetto al problema specifico dell'associato, è tenuto ad informarne questi in un modo chiaro ed esplicito.

Nel promuovere la sua opera, i Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. dovranno rispettare le norme di cui al presente articolo ed in generale le norme del presente Codice. In particolare è fatto divieto di dare informazioni e di effettuare qualsiasi tipo di pubblicità ingannevole che dia un'immagine non corretta o che faccia riferimento a competenze improprie.

- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O., nella comunicazione e nella pubblicità della loro attività professionale, sono tenuti ad utilizzare solo ed esclusivamente la terminologia tipica della propria qualificazione professionale evitando qualsiasi confusione.
- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. sono tenuti al rispetto dello stato fisico ed emotivo dell'associato e a non approfittare in alcun modo del rapporto professionale.
- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. non discriminano i propri riceventi o colleghi in base al sesso, religione, razza o appartenenza politica.
- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O., pur instaurando il necessario rapporto di fiducia e sostegno con l'associato, intrattiene con lui un rapporto professionale, ne è confermata l'obbligatorietà dell'onorario.
- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. sono tenuti a non divulgare in pubblico notizie e fatti riguardanti l'associato di cui sia venuto eventualmente a conoscenza in relazione alla sua attività professionale, nel più scrupoloso rispetto delle normative sulla privacy e delle altre normative correnti.
- I professionisti con il livello di Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. devono sempre tendere ad un perfezionamento della loro professionalità attraverso una costante valutazione del proprio operato e la frequenza di corsi di aggiornamento ECP.

Le violazioni del presente Codice e delle sue regole da parte dei Soci E.N.P.A.C.O. possono essere denunciate da terzi e dai soci stessi prima alla Commissione Nazionale di Etica e Qualità Olistica, e di seguito al Collegio dei Probiviri della E.N.P.A.C.O. e/o allo sportello per il cittadino.

Art. 11 – Pubblicità del Codice di Condotta

1. Il soggetto Professionista informa i propri clienti e gli associati circa l'esistenza e gli effetti del presente Codice. Il soggetto che aderisce a questo Codice ne pubblica altresì un riferimento all'interno del sito Web della propria attività.

Art. 12 – Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali

1. Il soggetto professionista opera nel rispetto scrupoloso delle leggi poste a tutela della riservatezza delle persone e degli altri soggetti, con particolare riferimento al trattamento dei dati personali.

2. Il soggetto professionista assume tutte le misure necessarie alla protezione dei dati e delle informazioni in suo possesso, sia rispetto a eventi accidentali, sia rispetto ad elaborazioni abusive, anche di propri collaboratori. Le misure di protezione devono essere adeguate al tipo di elaborazione, al tipo di rischio sofferto, allo stato delle conoscenze informatiche.

3. Il soggetto facilita quanto più possibile l'accesso ai dati e alle informazioni in proprio possesso da parte dei soggetti cui i dati e le informazioni sono direttamente riferiti.

Sezione II – Rapporti con i concorrenti e colleghi

Art. 13 – Divieto di pratiche di concorrenza sleale

Il soggetto professionista si astiene tassativamente dal compiere atti di concorrenza sleale come definiti dalla normativa italiana ed europea e, in ogni caso, da comportamenti che possano essere qualificati come contrari ai principi della concorrenza e del libero mercato. Si astiene dal formulare giudizi sulla professionalità dei concorrenti, ancorché richiesti dal cliente, anche potenziale.

Art. 14- Rapporti con i Colleghi

1. I rapporti con i colleghi sono improntati alla massima correttezza, solidarietà professionale e buona fede. Costituisce grave infrazione deontologica la denigrazione dei Colleghi.

2. I professionista Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. accettano un cliente già assistito da un Collega solo se l'associato collega in questione ha definito a tutti gli effetti il rapporto con il cliente stesso.

3. I professionista Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. che supplisce un Collega deve cessare la supplenza alla rinnovata disponibilità di questi, al quale è tenuto a fornire tutte le informazioni relative alle sedute/lezioni effettuate in sua vece. È fatto obbligo ai professionisti Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. evitare qualsiasi forma di concorrenza sleale in violazione dei principi di correttezza e solidarietà professionale con gli altri professionisti Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O.

4. Nel caso un professionista Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. ritenga che un Collega si sia comportato scorrettamente può appellarsi alla Commissione Nazionale di Etica e Qualità Olistica e al Collegio dei Probiviri della E.N.P.A.C.O. per l'esame del caso.

5. I soci professionisti con il livello Professional, Trainer e Supervisor E.N.P.A.C.O. si impegnano a fare opera di proselitismo attraverso una corretta informazione sulle attività di E.N.P.A.C.O.

Art. 15 – Pubblicità

1. Il soggetto professionista, nelle comunicazioni pubblicitarie, osserva i principi di veridicità e correttezza e si astiene da ogni tipo di pubblicità ingannevole. Tiene conto delle responsabilità legali e delle implicazioni finanziarie conseguenti alla prestazione di una pubblicità del servizio infondata.

2. Le comunicazioni al pubblico del soggetto mirano, attraverso mezzi adeguati e facilmente accessibili, principalmente a:

- a. informare sui servizi offerti;
- b. evidenziare gli aspetti qualitativi e di eccellenza del soggetto;
- c. determinare il rapporto tra i servizi offerti e le reali esigenze del cliente.

Titolo III – Disposizioni finali

Art. 16 – Segnalazioni

1. Il consumatore/utente/cliente che ritiene che il soggetto professionista abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, in forma non anonima, all'E.N.P.A.C.O. tramite lo sportello di riferimento per il cittadino, ai fini del procedimento disciplinare, oppure inviando e-mail all'associazione E.N.P.A.C.O. regionale e/o nazionale.

2. E.N.P.A.C.O., potrà valutare ed aggiornare i livelli di effettiva applicazione del Codice, adottando misure informative, eventualmente tramite sondaggi a campione effettuati sui soggetti aderenti.

Art. 17 – Vigilanza sul rispetto del codice

Il Consiglio Direttivo insieme alla Commissione Nazionale di Etica e Qualità Olistica vigila sull'osservanza del presente codice e determina le sanzioni in caso di violazioni e/o inosservanza.

Art. 18 Sanzioni

Le pene disciplinari sono:

- l'avvertimento che è dato con lettera dal Presidente dell'Associazione
- la censura che è una dichiarazione formale della mancanza commessa
- la sospensione per un periodo non inferiore a un mese e non superiore all'anno, salvo quanto previsto appresso sub art. 5
- la radiazione

Il provvedimento è adottato dal Ufficio di Presidenza, sentito il Collegio dei Probiviri e l'interessato.

Art. 19 Radiazione

Comportano di diritto la radiazione:

- a) la dichiarazione di interdizione perpetua dai pubblici uffici
- b) la condanna per un reato connesso con l'esercizio ovvero commesso in occasione dell'esercizio della professione;
- c) la condanna, anche al di fuori dei casi previsti al sub b), ad una pena detentiva superiore ai due anni per reato non colposo;
- d) il ricovero in ospedale psichiatrico giudiziario;
- e) l'assegnazione ad una colonia agricola o ad una casa di lavoro;
- f) l'assegnazione ad una casa di cura o di custodia ex art. 219 c.p.;
- g) comportamenti gravemente contrari agli interessi dell'Associazione) comportamenti deontologicamente gravemente scorretti. Alle sentenze di condanna sono equiparate le sentenze conseguenti alla richiesta di patteggiamento della pena.

Art. 20 Sospensione

Importano di diritto la sospensione:

- 1 - i casi di sospensione o divieto di esercizio di attività professionale disposti dalla legge;
- 2 - la interdizione temporanea dai pubblici uffici;
- 3 - il provvedimento di rinvio a giudizio o atto equivalente per un reato connesso con l'esercizio della professione, ovvero commesso in occasione dell'esercizio della professione;

In tali ipotesi la durata della sospensione sarà pari a quella della sanzione per i casi sub a) e b) e per l'ipotesi sub c) sarà fino ad un anno salvo proroga a discrezione del Ufficio di Presidenza e salvo l'immediata revoca in ipotesi di proscioglimento.

Possono comportare la sospensione:

- a. la condanna ad una pena inferiore ai due anni se per reati dolosi o superiore ai due anni se per reati colposi, ovvero ad una pena alternativa;
- b. la sottoposizione a misura cautelare o misura di sicurezza personale) l'ordinanza di convalida del fermo o dell'arresto;
- c. il rinvio a giudizio o atto equivalente per reati diversi da quelli previsti nel paragrafo precedente;
- d. comportamenti contrari agli interessi dell'Associazione;
- e. comportamenti deontologicamente scorretti;

Qualora in costanza di provvedimento di sospensione vengano caducate le ipotesi in cui ai precedenti punti b) c) e d), il provvedimento verrà immediatamente revocato. Alle sentenze di condanna sono equiparate le sentenze conseguenti alla richiesta di patteggiamento della pena.

Art. 21 Avvertimento – Censura

Possono comportare un avvertimento o una censura:

- a) comportamenti contrari agli interessi dell'Associazione) comportamenti deontologicamente scorretti le cui rilevanza a giudizio del Consiglio Direttivo Nazionale, sia di entità tale da non importare le sanzioni della sospensione o della radiazione

Art. 22 – Procedimento

- 1 - L'Ufficio di Presidenza non può infliggere alcuna sanzione disciplinare, anche in ipotesi di sanzione di diritto, senza che l'interessato sia stato preavvertito, con l'assegnazione di un termine non inferiore a 10 giorni, per esporre le proprie ragioni e formulare le proprie difese, anche tramite il proprio legale di fiducia specificamente nominato per atto scritto.
- 2 - L'Ufficio di Presidenza ha facoltà di sentire testimoni preavvisandone l'interessato che ha diritto di partecipare alla loro audizione.

Art. 23 Ricusazione – Astensione

I componenti del Ufficio di Presidenza e del Collegio dei Probiviri possono essere ricusati per motivi di cui all'art. 52 c.p. ed astenersi per i medesimi motivi.

Art. 24 Reiscrizione

Il professionista radiato dall'albo può esservi reiscritto trascorsi dal provvedimento di radiazione:

- a) 3 anni in ipotesi di radiazione non operante di diritto;
- b) 4 anni in ipotesi di radiazione operante di diritto e, in ipotesi di condanna penale, sia intervenuta la riabilitazione; .
- c) il termine di 5 anni è elevato a 6 in ipotesi di condanna per reato connesso con l'esercizio della professione ovvero commesso in occasione dell'esercizio della professione;

Art.25 Prescrizione

L'azione disciplinare è imprescindibile per i fatti che comportano la radiazione, mentre negli altri casi è soggetta ai seguenti termini di prescrizione:

- a) 4 mesi per i fatti che comportano l'avvertimento
- b) 8 mesi per i fatti che comportano la censura
- c) due anni per i fatti che comportano la sospensione.

I termini decorrono dal momento in cui i fatti suscettibili di azione disciplinare sono portati a conoscenza del Consiglio Direttivo.