



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI MILANO

CODICE DEONTOLOGICO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI LINGUISTICI

FEDERLINGUE
Associazione Italiana
Servizi Linguistici
(già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

Milano, 14 novembre 2002



Unione

del Consorzio
del Turismo
dei Servizi
e delle Professioni
della Provincia
di Milano



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA



**CODICE DEONTOLOGICO
PER LA QUALITA' DEI SERVIZI LINGUISTICI
FEDERLINGUE**
(già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

**Titolo I
Disposizioni preliminari e principi generali**

Art. 1 - Finalità del codice

FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) è l'Associazione Italiana dei Servizi Linguistici, di seguito denominata Associazione, che rappresenta e tutela gli interessi sociali, morali ed economici dei soggetti imprenditoriali e professionali che operano nel settore dell'erogazione di una pluralità di servizi linguistici e congressuali sul territorio nazionale. FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano), aderisce all'Unione del Commercio, del Turismo e dei Servizi della provincia di Milano ed a Confcommercio, e con il presente Codice persegue lo scopo di:

- a) impegnare i propri iscritti al rispetto di precisi e determinati canoni di correttezza imprenditoriale;
- b) Promuovere l'adozione della Norma UNI 10574 "definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato" presso gli associati.

Art. 2 – Rispetto dei principi

Nello svolgimento della propria attività le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si attengono scrupolosamente alle norme civili, penali e amministrative, nonché a quelle del presente codice.

Art. 3 – Regole generali di condotta

Nello svolgimento della propria attività le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) osservano i principi di lealtà, probità e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entrano in relazione, siano essi clienti, fornitori, concorrenti, terzi.

Gli organi direttivi di FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) vigilano affinché tutti i propri associati operino nel rispetto dei suddetti principi.

Art. 4 – Aggiornamento e divulgazione delle norme deontologiche

Il Consiglio Direttivo FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) provvede all'aggiornamento del presente Codice e ne cura la divulgazione.

Art. 5 – Clausola di adesione

L'adesione delle Aziende a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) comporta la piena accettazione del presente Codice deontologico della qualità dei servizi linguistici.

Lo Statuto di FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano), allegato, prevede le conseguenze della mancata osservanza del presente Codice.

Gli uffici di FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) assicurano che, all'atto dell'adesione, l'Azienda sia messa a conoscenza dei contenuti del presente Codice.

All'atto dell'iscrizione il socio riceverà un'attestato di adesione al codice deontologico per il quale sarà richiesta la sua firma in segno di accettazione. Resta inteso che in caso di decadenza e/o di recesso ai sensi dell'art. 5 dello statuto, il socio è tenuto all'immediata restituzione alla segreteria dell'attestato in originale essendo in tale circostanza, diffidato dal farne ancora uso.



Titolo II **Norme generali di comportamento**

Art. 6 – Formazione collettiva

Le società associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si impegnano a partecipare alle iniziative di formazione collettiva (corsi, seminari, convegni, incontri) organizzate dall'Associazione stessa.

Art. 7 – Rispetto dei requisiti di correttezza, lealtà, imparzialità e trasparenza

Nei rapporti contrattuali con il cliente le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) operano, sin dalla fase delle trattative, con la massima chiarezza, veridicità e trasparenza.

In particolare, sono sempre evidenziati con precisione al cliente:

- a) il tipo di servizio che viene prestato;
- b) le modalità e i tempi della prestazione del servizio;
- c) il corrispettivo del servizio prestato, le modalità e i termini di pagamento.

L'impresa associata è tenuta ad osservare quanto definito dall'Associazione in materia di metodologia di computo delle prestazioni.

Art. 8 – Rispetto di regole e canoni di correttezza, competenza, professionalità, cura e diligenza

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano), nella prestazione dei servizi, sono impegnate a:

- individuare con chiarezza le esigenze intrinseche ed estrinseche del cliente per adattarvi le capacità di cui egli dispone, con requisiti tecnici ed impegni commerciali precisi e conseguendo la massima competitività rispetto alla concorrenza per offrire il miglior rapporto qualità/prezzo.
- assicurare la conformità del processo di esecuzione dell'incarico alle specifiche del cliente garantendo il rispetto delle sue esigenze e verificandone la soddisfazione.
- porre la massima cura nel trattamento e nella sicurezza del trasferimento delle informazioni.
- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei processi interni.
- ottimizzare il processo di qualifica delle risorse interne, la loro formazione e l'assistenza dello staff di supporto.
- Selezionare e qualificare con la massima attenzione i fornitori e le risorse esterne.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quali esplicitazioni degli impegni sopra espressi per ciascun settore rappresentato, si indicano:

➤ SERVIZI DI TRADUZIONE

Traduzioni da e verso tutte le lingue europee ed extraeuropee eseguite da traduttori madrelingua professionisti rigorosamente selezionati in base al titolo di studio, alla pluriennale esperienza di traduzione in settori specifici, nonché alle tecnologie a disposizione. Dopo aver raccolto le informazioni sul lavoro commissionato (stile da seguire, glossario particolare, formato, utilizzo finale della traduzione) si procede all'esecuzione del lavoro con una costante verifica in continuo collegamento con il cliente. Le tipologie principali di traduzione sono le seguenti:

- Traduzioni tecniche

localizzazione software, siti Web, informatica, elettronica, telecomunicazioni, meccanica.



(Manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni di conformità CE, libretti di istruzione, capitolati, gare d'appalto)

- **Traduzioni pubblicitarie e di marketing**
comunicati stampa, presentazioni aziendali, dépliant, piani di comunicazione, ricerche di mercato, analisi aziendali
- **Traduzioni giuridiche e finanziarie**
contratti, bilanci, statuti, procure, brevetti, atti societari e legali
- **Traduzioni scientifiche**
articoli di medicina, biologia, fogli illustrativi, veterinaria, chimica
- **Asseverazioni in Tribunale e Legalizzazioni in Procura** di certificati, patenti, atti, verbali, sentenze, bilanci per l'Italia e per l'Estero.

1. Per il servizio di traduzione testi si definiscono requisiti qualitativi minimi i seguenti:

- Utilizzo di risorse di livello adeguato
- I traduttori devono essere in possesso di Diploma o Laurea di Traduttore/Interprete o Laurea in Lingue.
- I traduttori devono tradurre esclusivamente verso la propria lingua madre.
- I traduttori devono essere sottoposti a verifiche scritte atte a stabilirne la professionalità e le competenze.

2. Requisiti minimi del prodotto

- correttezza ortografica
- correttezza grammaticale e sintattica
- correttezza terminologica (i traduttori devono utilizzare dizionari o glossari accreditati)
- correttezza nell'interpretazione dei concetti

➤ **SERVIZI DI INTERPRETARIATO**

Servizio altamente professionale di organizzazione e scelta dell'équipe migliore per argomento e tipologia dell'evento proposto. Dopo aver verificato con il cliente le caratteristiche richieste l'organizzatore provvede alla scelta degli interpreti professionisti, con esperienza pluriennale nel settore, garantendo la qualità della prestazione eseguita. Tutte le principali lingue europee ed orientali sono previste. L'attività comprende diverse forme di servizio d'interpretariato che vengono scelte in base agli eventi correlati:

- **Traduzione Simultanea**
Servizio che, tramite l'ausilio di apparecchiature tecniche di ascolto, permette ai partecipanti di comprendere immediatamente l'argomento trattato nella propria lingua madre con nessun ritardo dovuto alla traduzione. Necessaria durante Convegni, Seminari, Workshop.
- **Consecutiva**
Servizio che prevede la traduzione non immediata, consecutiva appunto. Il relatore si interrompe periodicamente per permettere al traduttore, che nel frattempo ha preso appunti, di relazionare il discorso. Ideale per conferenze stampa o speech di breve durata. Non prevede l'utilizzo di apparecchiature tecniche.
- **Chuchotage**
Servizio che prevede una traduzione simultanea sussurrata senza l'ausilio di apparecchiature tecniche per un massimo di 2 o 3 persone. Può essere effettuata per l'intera giornata.



- **Interpretariato di trattativa**

Servizio specializzato per incontri d'affari tra piccole delegazioni.

1. Per i servizi di interpretariato si definiscono requisiti qualitativi minimi i seguenti:
 - Utilizzo di risorse di livello adeguato.
2. Per i servizi di interpretariato di trattativa, di simultanea, consecutiva e chuchotage gli interpreti devono essere in possesso di Diploma/Laurea di Interprete.
 - Gli interpreti devono essere sottoposti a verifiche orali atte a stabilirne la professionalità e le competenze o provare di avere svolto un numero di congruo giornate di lavoro in relazione al/ai tipo/i di incarico che l'impresa associata intende affidare loro.

➤ **SERVIZI DI ORGANIZZAZIONE CONGRESSI**

Servizio di organizzazione di personale di accoglienza e segreteria per fiere/congressi. Il servizio offre:

Hostess per Eventi Fieristici

Hostess e standiste con ottima conoscenza di una o più lingue straniere.

Hostess per Congressi

Hostess di segreteria, di accoglienza, hostess di sala anche in divisa e con conoscenza di una o più lingue

➤ **FORMAZIONE LINGUISTICA**

Corsi individuali e collettivi mirati alla formazione linguistica – I Programmi possono essere personalizzati ci si avvale della competenza di docenti madrelingua qualificati e di comprovata esperienza didattica

Art. 9 – Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) operano nel rispetto scrupoloso del decreto legislativo 196/2003 a tutela della riservatezza delle persone e degli altri soggetti, con particolare riferimento al trattamento dei dati personali.

Ai fini della prestazione del servizio al cliente le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) reperiscono i dati e le informazioni in modo lecito e corretto.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) non elaborano dati e informazioni al fine di costituire archivi di dati sensibili anche solo potenzialmente discriminatori di persone o altri soggetti, in particolare quelli riguardanti l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazione a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) assumono tutte le misure necessarie alla protezione dei dati e delle informazioni in loro possesso. Le misure di protezione devono essere adeguate al tipo di elaborazione, al tipo di rischio sofferto, allo stato delle conoscenze informatiche.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) facilitano 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.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) procedono alla cancellazione dei dati in loro possesso divenuti obsoleti o inutili al fine perseguito nel loro reperimento.



Art. 10 – Salvaguardia dell’ambiente

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) considerano fondamentale l’impatto ambientale derivato dall’erogazione dei servizi, privilegiando al loro interno i comportamenti atti a prevenire gli effetti negativi.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) stimolano tutte le attività che possono essere integrate al loro operato e all’operato di clienti, fornitori o personale atte a conseguire input positivi nei confronti dell’ambiente socioeconomico e territoriale.

Nel caso in cui sia necessario e possibile, le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) intervengono in maniera attiva nel dotarsi di strumenti e sistemi atti a minimizzare l’impatto ambientale, a partire dalla semplice divisione dei materiali da evacuare fino alla definizione di un sistema integrato di gestione ambientale.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) mantengono rapporti con il mondo sociale ed economico, ritenuto un aspetto determinante per il proprio successo, investendo le risorse a sostegno di iniziative, enti ed istituzioni che ritengono confacenti alla propria missione.

TITOLO III

Obblighi relativi ai rapporti con i principali stakeholders nello svolgimento dell’attività.

Art. 11 - Equità delle clausole contrattuali

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) sono impegnate ad adottare le condizioni generali contrattuali predisposte da FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) per i diversi servizi offerti.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) ottemperano al divieto di abuso di dipendenza economica, in particolare evitando di determinare un significativo squilibrio di diritti ed obblighi in proprio favore, anche qualora fosse nelle loro concrete possibilità.

Art. 12 – Canoni di esecuzione dei contratti

Nell’esecuzione dei contratti, le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si attengono, sia con i fornitori, sia con i clienti, al principio della buona fede in senso oggettivo.

Art. 13 – Conciliazione

In caso di controversia le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si impegnano ad esperire un tentativo di conciliazione presso le Camere arbitrali costituite presso le CCIAA.

Sezione I – Clienti

Art. 14 - Obbligo di lealtà

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) improntano tutta la propria attività intorno alla figura del cliente. Sono pertanto impegnate a recepire le esigenze dei clienti e a superare le sue aspettative.



Alla base della politica aziendale delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) vi è, quale obiettivo primario, la soddisfazione delle esigenze del cliente, in quanto la perdita di un cliente è considerata un grave evento negativo. Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) mettono quindi in atto sistemi per conoscere i propri clienti, capirne le esigenze e misurarne la soddisfazione. Il personale è addestrato a supportare questi sistemi, particolarmente per quanto concerne la misurazione della customer satisfaction.

Art. 15- Conflitto d'interessi

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si astengono dall'assumere incarichi per i quali possa sorgere un conflitto d'interessi tra esse ed il cliente.

Art. 16 – Servizi di consulenza

L'Associazione fornisce su richiesta, gratuitamente un servizio di consulenza sulla congruità dei servizi linguistici offerti dai soci e sulle unità di misura.

Sezione II – Fornitori

Art. 17– Rapporti con i fornitori

I sistemi di controllo delle forniture sono messi in atto nella maniera più idonea in relazione al settore e all'efficienza gestionale.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) ritengono che i rapporti con i fornitori, pur avendo un rilevante interesse economico, non si basano solo su quantità/qualità/prezzo, ma riguardano altri fattori quali: la costanza della qualità; l'evoluzione del fornitore; la disponibilità a compiere insieme progettazioni o sviluppi di servizi; l'attenzione degli stessi alla qualità; la capacità di implementare azioni correttive a fronte di non conformità dichiarate.

Art. 18 - Pubblicità

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) rendono edotti i clienti dell'esistenza, dei contenuti e degli effetti del presente Codice.

Sezione III - Dipendenti

Art. 19– Sicurezza sul lavoro

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) sono impegnate ad osservare tutte le leggi in materia di lavoro, con particolare riguardo alla legislazione in materia di sicurezza, rispetto alla quale curano l'aggiornamento e la formazione continua.

Art. 20 – Coinvolgimento nelle politiche aziendali

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) coinvolgono opportunamente i dipendenti e i collaboratori, anche attraverso iniziative di formazione, nel perseguimento degli obiettivi dell'azienda.

Il personale delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) sente di far parte di una squadra nella quale i rapporti sono improntati a rispetto e reciproca stima.

Tutto il personale è trattato eticamente e rispettato dalla Direzione, gestito secondo le leggi ed informato con trasparenza sull'andamento e sulle politiche aziendali.



Art. 21- Istruzioni ed ordini sul rispetto del codice.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) vigilano affinché l'operato dei collaboratori non sia in contrasto con i principi del Codice, sia per quanto riguarda i principi di correttezza, sia per quanto riguarda gli standard di qualità.

Pertanto le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) richiedono il coinvolgimento, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale, nella consapevolezza che, nel campo dei servizi, il comportamento e le prestazioni dei singoli individui influiscono direttamente sulla qualità percepita dal cliente.

Il personale è addestrato al contatto con il cliente, compatibilmente con il proprio ruolo, e ogni livello direttivo delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) interviene nel cercare di avvicinare il cliente all'azienda.

Anche a tal fine, le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) effettuano adeguate selezioni per l'assunzione di nuovo personale, stabilendo un piano di addestramento e formazione idoneo a permettere il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Sezione IV – Concorrenti

Art. 22 – Divieto di pratiche di concorrenza sleale.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si astengono tassativamente dal compiere atti di concorrenza sleale come definiti dall'art. 2598 c.c.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si astengono dal formulare giudizi sulla professionalità delle imprese concorrenti, ancorché richiesti dal cliente.

Nella prestazione al cliente dei propri servizi, le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) possono effettuare raffronti e comparazioni con quelli delle imprese concorrenti, purché tassativamente in relazione ad elementi veridici, omogenei ed obiettivi.

Qualora accettino un incarico congiuntamente ad altre imprese del settore, le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) collaborano lealmente e fattivamente con queste, al solo fine della massima soddisfazione delle esigenze del cliente.

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) si astengono dal fornire ad altre imprese del settore, anche in caso di collaborazioni, informazioni e dati sui propri clienti attuali.

Art. 23– Pubblicità ingannevole

Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) nelle comunicazioni pubblicitarie osservano i principi di veridicità e correttezza e si astengono da ogni tipo di pubblicità ingannevole. Le aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) tengono conto delle responsabilità legali e delle implicazioni finanziarie conseguenti alla prestazione di una pubblicità del servizio infondata.

Le azioni pubblicitarie delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) mirano principalmente a:

- informare sul servizio, il suo campo di applicazione, la sua disponibilità e la celerità della realizzazione;
- spiegare le relazioni tra servizio, realizzazione e costi;
- spiegare al cliente l'effetto di ogni eventuale problema e come può essere risolto;
- assicurare che i clienti siano consapevoli del contributo che essi possono dare alla qualità del servizio;
- provvedere mezzi adeguati e facilmente accessibili per un'efficace comunicazione;
- determinare il rapporto tra il servizio offerto e le reali esigenze del cliente.



Titolo IV

Disposizioni finali

Art. 24 – Segnalazioni a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

Il cliente di una delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) che ritenga essa abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, senza vincoli di forma, al Consiglio Direttivo FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano).

Allo scopo di facilitare le segnalazioni, FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) ha predisposto un modulo standard, il quale è allegato in calce al presente Codice e inserito nel sito Web dell'associazione: www.federlingue.it.

Il Consiglio Direttivo FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) potrà valutare ed aggiornare i livelli di effettiva applicazione del Codice, adottando misure informative, eventualmente tramite sondaggi a campione effettuati sulle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

Art. 25 – Rilevanza disciplinare delle violazioni al Codice

Le infrazioni al presente Codice da parte delle aziende associate a FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano), salvo ogni diverso e ulteriore profilo di responsabilità, costituiscono violazione statutaria ai sensi dell'art. 5 dello Statuto FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano).

Ciò comporta che, a seguito di infrazioni al presente Codice, il Collegio dei probiviri, FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano) potrà comminare la deplorazione scritta, la sospensione (che impedisce al Socio di partecipare all'attività degli Organi Sociali) e l'espulsione.



MODULO DI RECLAMO
DA INVIARE
Al Consiglio Direttivo **FEDERLINGUE**
(già Feder.Cen.Tr.I. Milano),
C.so Venezia, 49, 20121 Milano.

Io sottoscritto signor/a

Per conto dell'Impresa

(specificare se legale rappresentante o altra qualifica)

Sede dell'Impresa

Telefoni Fax

E-mail

P. IVA

VI SEGNALO CHE LA SOTTO INDICATA AZIENDA HA VIOLATO LE DISPOSIZIONI DEL
CODICE FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

Impresa

Sede dell'Impresa

Telefoni

Fax

E-mail

DESCRIVO IN BREVE IL PROBLEMA

TRASMETTO QUESTI DOCUMENTI O QUESTI ALTRI DATI

Dichiaro di aver ricevuto copia del Codice Deontologico FEDERLINGUE (già Feder.Cen.Tr.I. Milano)

Data

Firma/Timbro