

Agremia

CÓDIGO ÉTICO DE AGREMIA

INTRODUCCION

Un código ÉTICO debe ser un conjunto de normas y deberes dirigidos a un colectivo para guiar el ejercicio de su profesión desde una perspectiva de ética profesional ante el consumidor, de solidaridad entre el resto de miembros del colectivo y de responsabilidad ante la Administración.

La intención de este documento será establecer unos valores que permitan identificar a la actividad que representamos tanto por parte de la sociedad en general, como por parte de los organismos que nos representan en otros estamentos.

Sobre lo que no versará este documento es sobre la mejor técnica o procedimiento de gestión para las empresas, ni será un conjunto de normas de obligado cumplimiento que regulen la actividad del colectivo.

No obstante, el hecho de que las empresas no lo suscriban o acaten de manera individual, no resta valor a este texto. En este caso, para quienes no lo suscriban, tendrá la condición de escala de valores sin capacidad vinculante, pero dotado de la fuerza que los mismos representan y que AGREMIA acoge como necesarios para otorgar al colectivo la dignidad y el prestigio que merece.

En definitiva el objetivo de este código ÉTICO no es otro que establecer unas pautas de comportamiento profesional y

empresarial desde una perspectiva básicamente ética, con el objetivo de elevar el prestigio de la actividad ante la sociedad en general, ante las distintas administraciones y ante cualquier interlocutor que de forma habitual o esporádica mantenga relación individual o colectiva con el sector.

PRINCIPIOS BÁSICOS QUE DEBEN REGIR LA ACTIVIDAD DE LAS EMPRESAS ASOCIADAS A AGREMIA

1. La empresa asociada mantendrá una permanente actitud crítica hacia su actividad profesional, fijándose continuamente objetivos de mejora con el fin de elevar la calidad, categoría, prestigio y profesionalidad de su trabajo.

2. La empresa asociada orientará su actividad y actitud hacia el total cumplimiento de la normativa que pudiese afectar a su actividad, promoviendo también su cumplimiento entre sus trabajadores y resto de compañeros de profesión.

3. La empresa asociada someterá su actuación y relación con las distintas administraciones públicas desde una perspectiva eminentemente ética y en ningún momento aprovechará las circunstancias y/o oportunidades que pudiesen ofrecer las disposiciones derivadas de la Directiva de Servicios para falsear su situación de forma que le permita actuar de forma ilegítima en el mercado de las instalaciones.

4. La empresa asociada participará de forma activa y responsable con la asociación patronal que lo represente, acatando sus estatutos y normas que los desarrollen, comprometiéndose en sus objetivos, respetando los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de gobierno y colaborando en el fomento de la buena imagen de la Asociación.

5. La empresa asociada mantendrá una actitud responsable y de respeto hacia sus compañeros de profesión, ajustando siempre su actitud y actividad a los principios de solidaridad y compañerismo necesarios para la unidad de acción del colectivo. Este comportamiento no debe implicar una actitud corporativista gremial, por lo que el adecuado ejercicio del mismo incluye que, cuando así se estime adecuado, las empresas asociadas podrán ejercer la denuncia a otra empresa asociada si existen causas que así lo justifiquen.

6. La empresa asociada estará siempre atenta a la defensa de los intereses de sus clientes, en particular cuando estos tengan la condición de consumidores finales, poniendo especial celo en este último caso en la aplicación de las disposiciones relativas a la defensa de consumidores y usuarios.

7. La libre competencia deberá ser honesta y leal. La empresa instaladora evitará cualquier actuación suponga un abuso o transgresión de la libre competencia.

8. La empresa asociada actuará en todo momento atenta a la defensa de sus intereses empresariales y a los de sus trabajadores sometiendo estos intereses al cumplimiento del código ÉTICO de las empresas miembro de su Asociación.

PRIMERO: DE LA ACTITUD CRÍTICA HACIA LA PROPIA ACTIVIDAD

La empresa asociada mantendrá una permanente actitud crítica hacia su actividad profesional, fijándose continuamente objetivos de mejora con el fin de elevar la calidad, categoría, prestigio y profesionalidad de su trabajo

1.1 La empresa asociada se compromete a transmitir información exacta y transparente sobre la misma de forma completa y veraz, que permita a los clientes y a los restantes grupos de interés, formarse un juicio objetivo sobre ella.

1.2 Las empresas asociadas deberán atender a su propia formación y a la de sus trabajadores con especial atención a las novedades en innovación, gestión y de procesos que se vayan produciendo con el objetivo de lograr la excelencia en la prestación de sus servicios elevando la calidad y profesionalización de su trabajo.

1.3 Las empresas asociadas estarán especialmente atentas a las novedades en cuanto a productos y sistemas de instalación que aporten valores importantes para la sociedad y las fomentarán entre sus clientes.

1.4 Ante la duda, la empresa asociada evitará comprometer la calidad del producto o de la instalación de tal manera que pudiese perjudicar al cliente, debiendo, en caso de conflicto entre esta obligación y la elección o demanda del cliente, comunicarle la situación y señalarle otras opciones para resolver el problema.

1.5 Asimismo, atenderá a los principios de compañerismo y solidaridad con el resto de miembros del Sector. Su conducta deberá basarse en los principios de la buena fe, integridad y sentido común.

SEGUNDO: DEL CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

La empresa asociada orientará toda su actividad y actitud hacia el total cumplimiento de la normativa que pudiese afectar a su actividad, promoviendo también su cumplimiento entre sus trabajadores y resto de compañeros de profesión, así como a la asociación que lo represente.

2.1 Los responsables y trabajadores de las empresas asociadas deberán conocer y cumplir en todo momento la normativa vigente que les afecte. Las empresas asociadas pondrán especial celo para que, en el ejercicio de su actividad, se cumplan tanto por su personal interno como por posibles colaboradores (contratas y subcontratas), las normas de carácter técnico que rijan en la ejecución, puesta en servicio, mantenimiento y legalización de las instalaciones en que intervengan.

2.2 Las empresas asociadas serán respetuosas en todo momento con las normas que rijan su actividad como empresa ante las administraciones fiscal, tributaria y de Seguridad Social, cumpliendo con sus obligaciones de manera responsable y puntual.

2.3 Se procurará atender a los valores que se fijan en las normas existentes que afecten a las buenas prácticas comerciales, la publicidad responsable y las relaciones con y entre los trabajadores, así como practicar métodos para asegurar la seguridad y salud laboral.

2.4 La empresa asociada observará el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, respecto de todos aquellos datos pertenecientes a clientes, empleados, proveedores, etc..., a los que tenga acceso en el ejercicio de su actividad profesional.

2.5 Por su especial relevancia para el medio ambiente, las empresas cumplirán y fomentarán el cumplimiento de las disposiciones de carácter medioambiental. En particular pondrán especial énfasis en el cumplimiento de las disposiciones dirigidas al adecuado tratamiento de residuos peligrosos.

TERCERO: DE SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La empresa asociada someterá su actuación y relación con las distintas administraciones públicas desde una perspectiva eminentemente ética y en ningún momento aprovechará las circunstancias y/o oportunidades que pudiesen ofrecer las disposiciones derivadas de la Directiva de Servicios para falsear su situación que le permita actuar de forma ilegítima en el mercado de las instalaciones.

3.1 La empresa asociada mantendrá una actitud ética y responsable cumpliendo a priori todos los requisitos que la Administración exige para el desarrollo de su profesión y pondrá a disposición de la autoridad competente, cuando ésta así se lo exija, la información y/o documentación solicitada para que la aquella ejerza el correspondiente control de la actividad. Asimismo informará a la Administración competente sobre los accidentes ocurridos en las instalaciones a su cargo y comunicará cualquier modificación de datos que afecte a los requisitos exigidos.

3.2 Se abstendrá en todo momento de declarar inexactitudes o falsedades de carácter esencial que supongan el incumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente.

CUARTO: DE LAS RELACIONES CON SU ASOCIACIÓN

La empresa asociada participará de forma activa y responsable en la asociación patronal que lo represente, acatando sus estatutos y normas que los desarrollen, comprometiéndose con sus objetivos, respetando los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de gobierno y colaborando en el fomento de la buena imagen de la Asociación.

4.1 La empresa asociada debe comprometerse al cumplimiento de las disposiciones estatutarias y reglamentarias así como de acatar los acuerdos

válidamente adoptados por los órganos de gobierno y de representación de la Asociación y no entorpecer las actividades de ésta. Deberá compartir los fines de la Asociación y colaborar en la consecución de los mismos.

4.2 Las empresas procurarán mantener informada a la Asociación sobre cualquier incidencia detectada o información obtenida en el transcurso de su actividad o en sus relaciones con cualquier institución u organización afín que pudiesen tener transcendencia para el resto del colectivo, siendo de especial relevancia los casos de competencia desleal proveniente de la oferta ilegal.

4.3 Los miembros de la Junta Directiva de la Asociación, estarán obligados a suscribir y cumplir el presente código ÉTICO.

4.3.1. Los asociados que formen parte de la Junta Directiva de AGREMIA deberán mantener una actitud ética en su línea de actuación y toma de decisiones, respetando los principios que se incluyen en este documento y teniendo como fin prioritario la defensa de los intereses legítimos del colectivo y elevar el prestigio social de la profesión.

4.3.2. En particular los miembros de la Junta Directiva no buscarán ni obtendrán provecho personal o profesional, ni ventajas económicas, ni obtener remuneración por el ejercicio de su cargo, actuado siempre con total transparencia y objetividad en las decisiones que afecten al buen funcionamiento y gestión de la Asociación.

4.3.3. Los miembros de la junta Directiva de AGREMIA dirigirán todos sus esfuerzos a:

- a. Exigir que los derechos de los asociados contemplados en los Estatutos y normas que los desarrollen, sean debidamente respetados y protegidos.
- b. Promover y controlar el cumplimiento de este código.

- c. Defender y proporcionar apoyo a aquellos asociados que puedan verse perjudicados en su actividad profesional por el cumplimiento de los principios de este código.

4.3.4. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los puntos 4.3.1, 4.3.2 y 4.3.3, determinará la pérdida de la condición de miembro de Junta Directiva tras el correspondiente expediente disciplinario en los términos establecidos en el Reglamento de régimen Interior de la Asociación.

QUINTO: DE SUS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS DE PROFESIÓN

La empresa asociada mantendrá una actitud responsable y de respeto hacia sus compañeros de profesión, ajustando siempre su actitud y actividad a los principios de solidaridad y compañerismo necesarios para la unidad de acción del colectivo. Este comportamiento no debe implicar una actitud corporativista gremial, por lo que el adecuado ejercicio del mismo incluye que, cuando así se estime adecuado, las empresas instaladoras podrán ejercer la denuncia a otra empresa instaladora si existen causas que así lo justifiquen

5.1 Las empresas asociadas practicarán en todo momento, la cortesía, la colaboración profesional y el respeto como bases de su relación. Procurarán y fomentarán el intercambio de conocimientos y experiencias con la participación en foros, asambleas, congresos, jornadas y aquellos programas de formación que eleven la calidad de sus servicios, procedimientos y sistemas. Se evitará en todo momento la descalificación infundada de los compañeros.

5.2 La empresa asociada no utilizará ningún medio de comunicación interno o externo para realizar declaraciones que sean falsas o induzcan a engaño referidas a otros compañeros, ya sea con alusiones personales o sobre sus técnicas de trabajo.

5.3 A pesar de lo anterior, la empresa asociada no practicará el corporativismo gremial como línea de conducta, pudiendo denunciar cuando así lo estime

oportuno cualquier actividad contraria a la legislación vigente o a los principios éticos consagrados en este código.

5.4 En el supuesto de que una empresa asociada sea requerida para continuar o finalizar los trabajos iniciados por otra, antes de comenzar los mismos se recomienda que recabe información sobre la empresa instaladora anterior, motivos de la paralización de la obra y situación técnica de la instalación. Si esta participación en los trabajos pudiese perjudicar los intereses de la empresa autora de los trabajos o a los de su cliente, o que la situación forma parte de un contencioso entre ellos, se recomienda que la empresa requerida se abstenga de continuar o completar los trabajos hasta que no exista pronunciamiento judicial o administrativo al respecto que lo permita, o se produzca un acuerdo entre las partes que formen el contencioso.

SEXTO: DE LA DEFENSA DE LOS INTERESES DE SUS CLIENTES

La empresa asociada estará siempre atenta a la defensa de los intereses de sus clientes sobre todo cuanto se trate de consumidores finales, poniendo especial celo en este último caso en la aplicación de las disposiciones relativas a la defensa de consumidores y usuarios.

6.1 Las empresas procurarán ofrecer a todos sus clientes el más elevado estándar de calidad en todos sus productos y servicios. Deberán atender a las posibles indicaciones de su cliente en cuanto a la confidencialidad de sus datos en todo caso y deberán cumplir con las obligaciones de información de los prestadores de servicios y las obligaciones en materia de reclamaciones establecidas en la legislación vigente.

6.2 La empresa asociada informará a sus clientes sobre sus competencias reguladas legalmente, así como sus autorizaciones administrativas para la ejecución de su trabajo, esta comunicación podrá ser verbal o por escrito.

6.3 Deberá asegurarse siempre de utilizar y en su caso instalar materiales debidamente homologados, cumpliendo con las especificaciones de calidad y

seguridad exigibles para el material a instalar. Cuando deba desarrollar su actividad junto a profesionales, industriales, empresarios o trabajadores de otros sectores, se asegurará que el intercambio de información facilita la correcta relación de los trabajos.

6.4 Antes de dar comienzo los trabajos deberá procurar en todo momento reflejar los acuerdos alcanzados con sus clientes en un documento escrito, preferentemente contrato, o en su defecto presupuesto aceptado y firmado por ambos.

6.5 La empresa asociada se mostrará especialmente sensible con los derechos de los consumidores ajustando siempre su actuación a la normativa protectora de sus derechos.

6.6 Pondrá especial atención a los siguientes extremos:

- a. La oferta y publicidad de sus servicios deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia.
- b. Procurará en todo momento mantener perfectamente informado al consumidor sobre la naturaleza de los trabajos encargados, sobre las medidas de seguridad a adoptar en todo momento en el uso y mantenimiento de las instalaciones y sobre el uso eficiente de las mismas.
- c. En los casos de instalaciones nuevas que requieran un contrato con una empresa suministradora de energía, procurará ayudar y asesorar debidamente al consumidor sobre el mercado energético, sobre los tipos de tarifas existentes y cuál es la más adecuada a sus necesidades así como sobre el tipo de instalación más eficiente y el uso más racional de la misma y su adecuado mantenimiento.
- d. En todo momento, se estará atento a la normativa sobre garantías y bienes de consumo cuando los trabajos o servicios a realizar formen parte de su ámbito de aplicación.

- e. La empresa mantendrá permanentemente informado al consumidor sobre las tarifas de mano de obra, precios de los materiales, kilometrajes y desplazamientos, ajustando toda su actuación a las disposiciones que regulen los derechos de los consumidores.
- f. De forma particular se procurará tanto en presupuestos como facturas o albaranes de entrega, además de los requisitos exigidos por la normativa aplicable en cada momento, que la información relativa a los conceptos a facturar o facturados, estén lo suficientemente claros para el consumidor de tal manera que no le ofrezca dudas sobre su significado. Para ello se procurará adaptar el lenguaje técnico propio de la actividad al nivel de comprensión del consumidor medio.
- g. Se evitará en todo momento que el consumidor perciba como obligatorio un servicio que no lo es y, en los casos en que realmente lo sea, se informará convenientemente sobre la naturaleza y alcance de dicha obligación.

6.7 En caso de discrepancias con el consumidor, la empresa se someterá al sistema arbitral de consumo

6.8 La empresa procurará fomentar entre sus clientes el uso de las energías alternativas y respetuosas con el medio ambiente.

SEPTIMA: DE LA LIBRE COMPETENCIA

La libre competencia deberá ser honesta y leal. La empresa asociada evitará cualquier actuación que suponga un abuso o trasgresión de la libre competencia.

7.1 En ningún caso la empresa asociada utilizará métodos contrarios a la libre competencia para la captación de clientes, no accediendo a carteras a las que haya podido tener acceso por razones de los cargos que haya podido ejercer o

por razones ajenas a la normal actividad de una empresa asociada, especialmente en aquellos casos en los que se actúe como empresa subcontratista en cualquiera de sus modalidades de empresas suministradoras de energía.

7.2 La empresa asociada se compromete a no realizar acto alguno o intercambio de información que pudiese vulnerar la normativa sobre competencia, ni se prestará a prácticas comisionistas que distorsionen el mercado de las instalaciones en perjuicio del consumidor y del resto de las empresas instaladoras.

OCTAVA: DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

8.1 Sin perjuicio de lo que se dispone para los miembros de la junta Directiva de la Asociación, la empresa asociada que voluntariamente suscriba el presente código ético, actuará en todo momento atento a la defensa de sus intereses empresariales y a los de sus trabajadores sometiendo estos intereses al cumplimiento del código ÉTICO de las empresas miembro de AGREMIA.

8.2. La adhesión al código de buenas prácticas dará derecho a la empresa adherida a publicitar esta adhesión en la forma que determine la junta Directiva de la Asociación. Así mismo podrá permitir utilizar determinados servicios o beneficios establecidos por la Asociación en los términos que determine la Junta Directiva.

8.3 El incumplimiento del código por parte de las empresas adheridas dará lugar, previo expediente disciplinario en los términos establecidos en el Reglamento de Régimen Interior de AGREMIA a la prohibición de publicitar la adhesión al mismo así como, en su caso, la imposibilidad de continuar participando o beneficiándose de determinados servicios o beneficios de la Asociación.

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO

La empresa asociada firmante asume el contenido del presente código de conducta y se compromete a su estricto cumplimiento.

Empresa:

Firmado:

Fecha: