



CNA INSTALLAZIONE E IMPIANTI
TOSCANA



Codice etico antenisti

In occasione della transizione al digitale terrestre in Toscana, si ritiene opportuno definire ed adottare un codice etico per gli antenisti che consenta agli utenti in questa fase delicata e per il futuro, una fruizione trasparente ed efficace dei servizi sia sotto il profilo economico che tecnico.

Nell'esecuzione dei lavori devono essere assicurati Sicurezza e Funzionalità in conformità al DM 37/08.

Per l'artigiano antenista che volesse valorizzare maggiormente la propria professionalità, viene proposto il seguente decalogo:

1. trattare il proprio cliente nello stesso modo in cui si vorrebbe essere trattati.
2. rispondere tempestivamente alle chiamate dei clienti, fissando sempre un appuntamento e, quando per cause di forza maggiore non è possibile rispettarlo, avvisare subito.
3. il personale che interviene a domicilio deve essere bene identificabile, curato nell'abbigliamento e nel comportamento e deve rispettare le normative di sicurezza in ogni occasione.
4. dedicare tempo all'aggiornamento ed alla formazione del personale tecnico per offrire al cliente il massimo della professionalità.
5. ascoltare con attenzione le esigenze del cliente e offrire servizi e soluzioni più adeguate alle esigenze espresse considerando anche le reali "capacità" di utilizzo delle apparecchiature digitali.
6. per gli interventi di manutenzione/riparazione, prima di intervenire sull'impianto o l'apparecchiatura, individuare e valutare con il cliente il difetto lamentato. Per gli impianti centralizzati accertare se il problema è comune a tutti gli utenti oppure solo ad alcuni o si verifica solo in casa del chiamante.
7. prima di sostituire una o più parti di un impianto è importante effettuare verifiche incrociate con la strumentazione adeguata, evitando di intervenire "per tentativi", seguendo una logica di ricerca guasto.
8. gli interventi devono garantire il "diritto d'antenna" anche negli impianti centralizzati e devono essere evitate le condizioni di discriminazione tra gli utenti e tra i segnali primari come richiesto dal DM 11-11-05.
9. per gli interventi su impianti d'antenna presentare sempre un preventivo. Quando per la complessità della ricerca guasto non è possibile quantificare preventivamente la spesa, deve essere comunicato il costo orario, eventualmente la quota fissa per il diritto di chiamata e per la strumentazione necessaria. Il cliente deve essere messo in condizione di non trovare sorprese al termine dei lavori.
10. rilasciare regolare documentazione fiscale, inoltre è consigliata una relazione scritta che faciliti eventuali successivi interventi sull'impianto. La compilazione del libretto d'impianto semplifica gli interventi a vantaggio dell'utente ma, anche di chi interverrà successivamente.



**CNA INSTALLAZIONE E IMPIANTI
TOSCANA**



L'impresa dichiara di riconoscersi nello spirito del decalogo sopra elencato, di essere abilitata ai sensi del DM 37/08 alla lettera b) impianti radio televisivi e d'antenna, di impegnarsi a rispettare le disposizioni contenute nell'Osservatorio prezzi di riferimento per l'installazione di impianti e decoder per la ricezione della TV Digitale terrestre, di intervenire sugli impianti d'antenna nel rispetto delle seguenti norme tecniche specifiche:

- Norma CEI EN 60728-1 "Impianti di distribuzione via cavo per segnali televisivi, sonori e servizi interattivi" Parte 1 "Prestazioni dell'impianto";
- Norma CEI EN 60728-11 "Impianti di distribuzione via cavo per segnali televisivi, sonori e servizi interattivi" Parte 11 "sicurezza";
- Guida CEI 100-7 "guida per l'applicazione delle norme riguardanti gli impianti di distribuzione via cavo per segnali televisivi, sonori e servizi interattivi";
- Guida CEI 306-2 "guida per il cablaggio e distribuzione multimediale negli edifici residenziali";
- Guida CEI 100-140 "guida per la scelta e l'installazione dei sostegni d'antenna per la ricezione televisiva";

- autorizzare l'utilizzo da parte di CNA e Confartigianato dei propri dati ai fini della divulgazione del presente codice etico.

La violazione del Codice Etico comporta l'esclusione dall'elenco regionale.

Compilare la parte sottostante e restituire in originale

IMPRESA

.....

Via

.....

..... n.CAP Comune.....

..... Prov. (.....)

Tel.

E-mail

Legale Rappresentante (nome e cognome)

.....

.....

FIRMA E TIMBRO