

Attività professionali non regolamentate

a cura di Marco Cibien - Funzionario Tecnico UNI



L'ambito delle attività professionali non regolamentate rappresenta innegabilmente uno dei settori di maggiore rilevanza strategica per l'UNI, oltre che una nuova sfida per l'Ente. A seguito della pubblicazione della Legge n°4 del 14 gennaio 2013, l'UNI è infatti chiamato ad elaborare - in una logica di complementarità con il dispositivo di Legge, del tutto assimilabile a quella propria del Nuovo Approccio comunitario - le norme tecniche che concorrono al riconoscimento giuridico di quelle attività professionali appunto non riconducibili a Ordini, Collegi o Albi che, non di meno, sono da tempo presenti nel tessuto socio-economico nazionale, nonché alla ricerca di un riconoscimento professionale,

tanto auspicato dagli operatori, quanto utile ai fruitori del servizio offerto.

Si tratta evidentemente di un progetto ambizioso, con una ricaduta sociale ed economica potenzialmente elevata, il cui successo è indissolubilmente legato alla capacità di "fare sistema" da parte di una pluralità di attori: lo Stato (a partire ovviamente dai Ministeri competenti), il mondo delle Associazioni e delle relative "forme aggregative", il sistema di certificazione/accreditamento (da Accredia ai singoli organismi di certificazione) e appunto l'UNI, quale Ente di normazione nazionale riconosciuto.

All'interno del presente dossier si è quindi cercato di dare voce ad alcuni di questi sog-

getti, in veste di "primi azionisti" (se si preferisce "major stakeholder") di questo suggestivo percorso normativo, che impegnerà verosimilmente loro stessi e l'UNI per gli anni a venire.

Tale attività tecnica è gestita in primo luogo dalla nuova Commissione Tecnica "Attività professionali non regolamentate", benché, per via della sua intrinseca natura inter-settoriale, essa interessa in realtà l'intero sistema UNI. Anche per questa ragione, l'esperienza sin qui maturata ha fatto emergere questioni ed esigenze per le quali le soluzioni non potevano che essere di tipo orizzontale-sistemico e, come tali, meritevoli di approfondimento all'interno del dossier stesso.

GLOSSARIO DOSSIER

Negli articoli del presente dossier sono utilizzati, per brevità, i seguenti acronimi:

APNR: Attività Professionali Non Regolamentate

CEN: European Committee for Standardization (www.cen.eu)

CT: Commissione Tecnica

EQF: European Qualification Framework - RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO 2008/C 111/01, del 23 aprile 2008 "Sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente".

GL: Gruppo di Lavoro (tipicamente afferente ad una Commissione Tecnica)

ISO: International Organization for Standardization (www.iso.org)

OdC: Organismo di Certificazione

Attività professionali non regolamentate e normazione: passato, presente e prospettive future

Introduzione

Da maggio 2011, data della prima riunione plenaria di Commissione, la CT UNI "Attività professionali non regolamentate" (APNR) ha iniziato un peculiare percorso normativo che verosimilmente vedrà impegnata essa stessa e l'intero Ente per vari anni a venire.

Un percorso che dura ormai da oltre un biennio, ma che ha radici profonde, obiettivi ambiziosi e che in questo (relativamente) limitato arco temporale ha già dato significativi frutti con ricadute, effettive e potenziali, sull'intero "sistema UNI".

Le radici di una "impresa normativa"

L'evoluzione della normazione tecnica volontaria ha senza dubbio visto l'UNI, su spinta di ISO e CEN, occuparsi di temi sempre più trasversali, ossia inter-settoriali, difficilmente allocabili verticalmente, settore per settore, disciplina per disciplina, in una visione "classica" della normazione. Qualche esempio? Responsabilità sociale delle organizzazioni, gestione del rischio, sicurezza della società e del cittadino, solo per citarne alcuni.

Non parrebbe dunque così anomalo che l'UNI possa occuparsi di un tema come appunto le APNR. In realtà la risposta è ancor più sorprendente nella sua semplicità: l'UNI si occupa già da diversi anni di professioni non regolamentate! Vi rimandiamo infatti al catalogo nazionale UNI¹ per notare come figure quali il saldatore, l'operatore logistico o ancora il professionista di security aziendale, siano già da anni presenti nel catalogo normativo nazionale. Come si vedrà la novità risiede in un "cambio di registro" a livello di strategia complessiva, di paradigma.

Un primo passo in tal senso è stato, senza tema di smentita, il processo di elaborazione della Guida CEN 14². Un documento indirizzato primariamente agli "addetti ai lavori", agli estensori della norme: un insieme di linee guida di indirizzo per trattare in maniera efficace e condivisa il tema della qualificazione delle attività professionali all'interno dei documenti normativi europei e nazionali.

Proprio nella stesura, nient'affatto semplice, di tale Guida, l'UNI - in virtù del ruolo di *project leader* - ha maturato un'esperienza decisiva ed una visione ampia di cosa significhi ricercare un punto di convergenza tra il rigore procedurale, proprio della normazione tecnica, e l'articolato, mutevole mondo delle APNR.

Se è altresì vero che la CT APNR ha rielaborato (in maniera anche significativa) alcune

delle indicazioni presenti in detta Guida, pare altrettanto corretto affermare che alcune indicazioni in essa contenute sono state seminali per le attività in esame, a partire dal riconoscimento dello EQF quale "pietra angolare" dell'intero processo normativo.

Il contesto giuridico e socio-economico

Il processo di edificazione del mercato unico comunitario, nell'ultimo ventennio, ha registrato significativi successi che hanno effettivamente portato ad una libera circolazione di prodotti e servizi, elevandone contestualmente i livelli di sicurezza, qualità ed eco-compatibilità. In tal senso, attraverso il meccanismo noto come "Nuovo approccio"³, la normazione tecnica volontaria ha avuto un ruolo chiave, sinergico e complementare, all'azione legislativa in moltissimi settori. Dove il suddetto processo è ancora (largamente) perfettibile è proprio nella circolazione di un "asset" fondamentale: il "capitale umano".

È evidente che la persistenza di assetti giuridici (si pensi, ad esempio, alle differenze intrinseche tra il modello anglosassone basato sulla "common law" ed il modello giuridico "codicistico", quale appunto quello italiano) e sistemi scolastici e formativi anche molto diversi non favoriscano tale processo di unificazione; tuttavia, è evidente che la libera circolazione del capitale umano sia un requisito imprescindibile per il completamento della UE nel suo complesso.

In realtà, anche su questo fronte alcune solide basi sono state gettate, ed il già citato EQF è senza dubbio uno dei perni giuridici per la creazione di un sistema europeo condiviso di riconoscimento delle competenze dei singoli cittadini, quali fondamento per "lo sviluppo individuale, la competitività, l'occupazione e la coesione sociale della Comunità".

In estrema sintesi, è opportuno evidenziare come lo EQF preveda che:

- i tre descrittori fondamentali per la definizione di una specifica attività professionale siano: conoscenze, abilità e competenze (vedere Box 1);
- tali descrittori possano articolarsi su otto livelli, al fine di rappresentare in maniera adeguata ed esaustiva il singolo candidato al processo di valutazione.

Benché sia doveroso ricordare come lo stesso EQF sia una Raccomandazione, come tale non vincolante per gli Stati Membri al pari di una Direttiva od un Regolamento, esso rappresenta comunque una solida base di partenza per un qualsivoglia sistema nazionale di riconoscimento delle qualifiche.

Proprio alla luce di quest'ultima considerazione, la CT APNR ha adottato il modello proposto dallo EQF quale base per lo sviluppo delle

future norme tecniche di settore.

Dal punto di vista della ricaduta sociale ed economica dell'attività in esame, è sufficiente ricordare come siano stimabili in oltre 300 le figure professionali che operano legalmente da tempo, de facto, sul mercato nazionale (e in prospettiva comunitario), auspicando un riconoscimento giuridico del proprio operato, a tutela della propria professionalità e dei propri clienti-consumatori. Tale numero è inoltre destinato ad aumentare, alla luce dell'evoluzione della società stessa, sempre più orientata verso i servizi.

La Legge 4/2013 e il ruolo dell'UNI

Un altro momento chiave per le attività in ambito APNR è stata certamente la pubblicazione ed entrata in vigore della Legge n°4/2013 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate".

In riferimento a quest'ultima, ai fini del presente articolo, ci si limita a rilevare quanto segue:

Note

¹ È stata recentemente creata un'apposita sezione su "Normazione e professioni non regolamentate", direttamente accessibile dalla home page del sito: www.uni.com.

² "Linee guida di indirizzo per le attività di normazione sulla qualificazione delle professioni" (*Common policy guidelines for addressing standardization on qualification of professions*), aprile 2010.

³ Strategia comunitaria per la regolamentazione tecnica unificata, per cui le Direttive, settore per settore, specificano i "requisiti essenziali" generali (tipicamente inerenti la tutela di sicurezza, salute e ambiente) per i prodotti/servizi, delegando alla normazione tecnica volontaria il compito di definire "requisiti (tecnici) specifici", più direttamente implementabili dagli attori di mercato pertinenti. In questo senso la Commissione conferisce esplicito mandato agli organismi europei di normazione di elaborare specifiche norme tecniche, che, una volta citate in GUUE assumono così lo status di "norme armonizzate". Il rispetto dei requisiti specifici definiti nelle norme armonizzate, consente di ottenere la "presunzione di conformità" ai requisiti essenziali della relativa Direttiva.

⁴ Si tratta di un pacchetto legislativo comunitario, che consta in due Regolamenti (n°764/2008 e n°765/2008) ed una Decisione (n°768/2008), finalizzato ad una sempre più efficace libera circolazione dei prodotti, riconoscendo in tal senso il ruolo centrale dell'accreditamento. Esso rappresenta l'evoluzione del "Nuovo Approccio" e ha comportato, a livello nazionale, il riconoscimento di Accredia quale unico Ente Nazionale di accreditamento.

⁵ Con l'aggettivo "pre-normativo" s'intendono tutte quelle attività, sia formali che informali, che precedono l'effettiva elaborazione di uno specifico progetto di norma.

- la Legge, primariamente indirizzata alle associazioni e relative forme aggregative, crea un percorso virtuoso ai fini del riconoscimento delle singole attività professionali, così come dei singoli professionisti, in una logica di massima trasparenza verso i cittadini-consumatori e relativa tutela;
- la Legge vede nelle norme tecniche elaborate dall'UNI (ma, in prospettiva, anche da CEN e/o ISO) il riferimento principe per la "autoregolamentazione volontaria" e "la qualificazione dell'attività" in una logica di complementarità tra azione legislativa ed attività normativa tecnico-volontaria;
- la Legge prevede la possibilità di una certificazione di terza parte per il singolo professionista, secondo il modello tracciato dal *New Legislative Framework*⁴ comunitario, dunque effettuata da OdC delle persone accreditati da Accredia.

Da quanto sopra specificato, è evidente che si tratta di un dispositivo di legge "evoluto", inserito nel quadro comunitario pertinente, che richiama un insieme di attori economico-sociali ad una interazione e (auspicabile) collaborazione, in una logica "di sistema", pur nel rispetto delle rispettive competenze. In tale quadro di riferimento, le norme tecniche elaborate dall'UNI diventano uno degli "anelli di collegamento" tra i succitati attori, nello specifico:

- il Legislatore e le istituzioni;
- le associazioni e relative forme aggregative;
- i cittadini-consumatori;
- il sistema di accreditamento/certificazione;
- gli attori operanti nel settore delle formazioni professionali.

Si tratta pertanto di una sfida complessa, ambiziosa, dove una proficua cooperazione tra i vari "major stakeholder" può portare ad un risultato che va ben oltre la "somma algebrica" dei singoli "addendi".

Nuovi strumenti per nuove sfide

Focalizzandoci sulle attività UNI, volendo semplificare, gli oltre due anni di lavoro sin qui svolto dalla CT APNR sono stati dedicati alla elaborazione delle norme di settore di "prima generazione" e ad una contestuale "regolazione fine" del processo normativo.

È infatti evidente che, al fine di rispondere all'insieme di esigenze precedentemente descritte, si è reso necessario l'affinamento di alcuni strumenti procedurali, comunque già in essere, ma ora divenuti più mirati e pervasivi. Vediamo nello specifico alcuni di questi "nuovi strumenti":

- ampliamento della fase "pre-normativa"⁵: è stato dettagliato un rigoroso percorso di approfondimento che si snoda dal ricevi-

BOX 1 - I CONCETTI DI CONOSCENZA, ABILITÀ E COMPETENZA

Conoscenza: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

Abilità: capacità di applicare conoscenze per portare a termine compiti e risolvere problemi.

Competenza: comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale, esercitabile con un determinato grado di autonomia e responsabilità.

Nel contesto dello EQF il concetto di **conoscenza** implica la "assimilazione di informazioni" quali fatti, principi, teorie, pratiche ed esperienze relative ad un settore di lavoro o di studio.

È ragionevole che una significativa quota parte del bagaglio di conoscenze di un individuo sia correlata al titolo di studio conseguito (tipicamente attraverso processi di apprendimento formale e non-formale), ancorché la pratica professionale quotidiana contribuisca certamente al relativo accrescimento.

Le **abilità** sono descritte come cognitive (ossia comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (ossia comprendenti l'abilità manuale e l'utilizzo di metodi, materiali, strumenti). Esse sono conseguite attraverso determinati processi di apprendimento, ed in anche in tal caso l'esperienza lavorativa gioca un ruolo spesso preponderante nel loro effettivo conseguimento ed ampliamento.

La **competenza** è, di fatto, una combinazione degli altri due descrittori. Il termine "combinazione" (vedere anche figura 1) sottende il fatto che il "mix" di conoscenze e abilità richiesto per raggiungere un determinato livello di competenza è ancorato al percorso formativo e professionale del singolo individuo e vi sono quindi svariati modi di pervenire ad un determinato livello di competenza, anche in funzione della specifica attività professionale. Vi sono infatti determinate attività che richiedono un livello minimo di scolarità (ossia conoscenze di base conseguite tipicamente attraverso apprendimento formale) ai fini del loro svolgimento, mentre altre sono invece maggiormente orientate al conseguimento "in campo" di determinate abilità. In definitiva, si può pervenire ad un medesimo livello di competenza con differenti mix di conoscenze ed abilità e non esiste un modo univoco di determinare a priori tale mix.

È bene altresì sottolineare che le competenze comprendono anche le capacità personali, alcune delle quali possono essere prettamente personali (per esempio, attitudini comportamentali, determinate caratteristiche psico-fisiche, ecc.).



mento di una specifica richiesta di attività normativa, sino all'istruttoria della fase di Inchiesta Pubblica Preliminare. In particolare, ai proponenti è richiesta la compilazione di un'apposita scheda pre-normativa, strutturata in modo da fornire chiare informazioni alla Commissione plenaria ed alla segreteria UNI per le debite valutazioni di merito e di processo;

- estensione del concetto di "coinvolgimento delle parti interessate": a livello di segreteria si è reso necessario un maggiore sforzo ai fini del coinvolgimento dei cosiddetti "major stakeholder", sia a livello di Commissione plenaria che di singoli GL (vedere Box 2);
- elaborazione di uno "schema per lo sviluppo della normativa tecnica in ambito APNR": al fine di garantire la massima uniformità a livello terminologico e di struttura delle future norme di settore è stato sviluppato (e progressivamente affi-

nato) uno schema, che costituisce di fatto il "DNA comune" per tutto il futuro corpus normativo (vedere Box 3).

È inoltre significativo notare che i suddetti strumenti, inizialmente applicati alla sola CT APNR, sono ora divenuti, per espressa decisione della CCT, patrimonio comune per l'intero sistema UNI. In altre parole, qualora un organo tecnico decida di elaborare una norma riguardante un'attività professionale riconducibile al proprio campo di attività (la CT APNR non può infatti elaborare norme in settori già presidiati da altri organi tecnici UNI), è ora tenuta ad utilizzare i suddetti strumenti al fine di assicurare una coerenza procedurale e di contenuto nell'elaborazione del documento.

Trattandosi in ogni caso di "strumenti di lavoro", essi sono sottoposti a periodico riesame e costante aggiornamento e sono quindi possibili ulteriori integrazioni al "toolbox" medesimo.

Conclusioni

Si è cercato di fornire un quadro d'insieme il più possibile coerente e completo di quello che è stato l'avvio delle attività normative in ambito APNR. Si tratta certamente di una sfida significativa per l'UNI nel suo insieme, di un percorso ragionevolmente di lungo periodo, non privo di criticità, ma dal quale l'Ente ha già tratto (e trarrà) elementi utili per un costante miglioramento del processo normativo. I numeri della sola CT APNR parlano di una decina di norme pubblicate entro la fine del 2013 e di circa 15 GL avviati (ad ogni GL compete l'elaborazione di una sola norma) e di oltre un centinaio di esperti direttamente coinvolti nelle attività in esame. A ciò va aggiunta l'elaborazione degli strumenti precedentemente citati, a partire dallo schema per lo sviluppo della normativa tecnica di settore, diventati patrimonio comune dell'intero sistema UNI. Proprio alla luce dell'estensione dell'utilizzo di detti strumenti e dal conseguente confronto inter-settoriale, sarà possibile un più efficace e rapido processo di miglioramento continuo degli stessi, a beneficio di tutti gli attori coinvolti. È già stato detto, ed è indiscutibile, che il successo complessivo delle attività in esame dipende da una pluralità di major stakeholder, e da una loro positiva interazione in una "logica di sistema". L'UNI è solo uno dei componenti di questo sistema complesso, con un compito ben preciso, delimitato in termini di competenze, ma significativo in termini di ricadute sul sistema stesso. Anche in questo caso, la capacità di assolvere il compito dipenderà da una ponderata ed efficace declinazione dei principi che da sempre costituiscono il faro di ogni attività UNI: democraticità, consensualità, trasparenza e volontarietà.

Marco Cibien

Funzionario Tecnico UNI

Il riconoscimento tra qualità, normazione e sistema associativo

Il mondo dei professionisti

In Italia vi sono circa tre milioni e mezzo di professionisti tra iscritti agli Ordini, Albi o Collegi e non regolamentati, che contribuiscono insieme alla produzione di oltre il 15% del PIL. Tra questi, esistono coloro che si rivolgono a una clientela "generalista" o che, mettendo a frutto conoscenze altamente specialistiche, si collocano in particolari nicchie di mercato, altri soggetti sono invece maggiormente esposti alla variabilità della domanda. Esistono, infine, professionisti



Figura 1



Figura 2

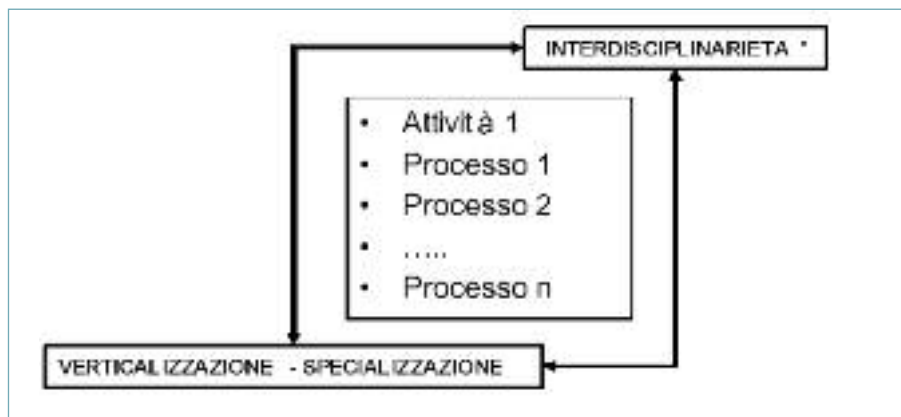


Figura 3

che si orientano verso l'adozione di modalità di erogazione dei servizi più tipicamente "industriali", sia sotto il profilo dell'organizzazione dell'attività e del livello dimensionale della stessa, che degli strumenti utilizzati per competere. L'Italia è purtroppo importatrice netta di servizi professionali avanzati e ciò è un elemento, tra altri, che rende la crisi che stiamo affrontando persistente e duratura perché, oltre agli aspetti finanziari e

produttivi, ci troviamo di fronte ad una "crisi della conoscenza".

Il riconoscimento delle professioni non regolamentate come fattore di stabilizzazione del mercato: normazione e certificazione

L'approccio alla creazione di un sistema di qualità professionale è stato intrapreso più di

dieci anni da Assoprofessionisti, confluita poi in CNA-professioni, tramite un iniziale percorso di mappatura dei requisiti formativi ed esperienziali per l'esercizio dell'attività, proponendo poi un iter di certificazione attraverso organismi di terza parte. Le professioni più lungimiranti hanno così sposato la cultura della qualità per fornire al mercato una dichiarazione credibile e seria su "chi sa fare, come lo sa fare e come ha imparato a farlo". Come i sistemi di gestione per la qualità (serie ISO 9000) si sono affermati nel mondo della produzione per garantire e fluidificare i rapporti di fornitura tra imprese e dare certezze al cliente, così oggi un sistema professionale di qualità diffuso (che non esclude peraltro anche le attività ordinate) può contribuire alla rimozione di quegli ostacoli che rallentano, per carenza di informazione e di indicatori, la fruizione delle prestazioni professionali e la consapevolezza della conoscenza ad esse correlata. La cultura della qualità combinata ad una coerente "normativa" elaborata consensualmente tra le parti attraverso l'UNI, ha portato al riconoscimento "de facto" delle professioni non regolamentate in un'ottica di miglioramento continuo dei processi di acquisizione e mantenimento della conoscenza e una sua metamorfosi nel "saper fare", consentendo al professionista certificato di fornire quei segnali di competenza necessari per conquistare nuove fasce di mercato. Tale approccio punta a fornire alla committenza, cliente o impresa, efficaci strumenti per valutare l'offerta più adatta.

Il sistema così proposto da associazioni professionali nel settore giuridico, tributario, benessere e servizi all'impresa aveva peraltro lo scopo di stimolare il legislatore a creare una forma di riconoscimento giuridico per le rispettive attività, non solo in quanto presunto "sottoprodotto" di una fase dell'attività ordinistica ma, attraverso il lavoro delle associazioni di riferimento, come coagulazione di una nuova organizzazione e "assemblaggio" della competenza, di un saper fare agile, snello e in grado affermarsi sul mercato. Il livello di metabolizzazione del legislatore nel trovare un dispositivo di legge "leggero" per le professioni non regolamentate ha avuto successo, dopo quasi tre lustri, con l'approvazione della Legge 4/2013.

I contenuti della Legge. I due punti fondamentali

Nel provvedimento sono esplicitati tre principi da cui scaturisce un sistema in grado di autoregolarsi:

- 1) Nessun limite alla libertà di esercizio o privilegi per le professioni non regolamentate.
- 2) Sono presenti disposizioni tese a tracciare il "saper fare" e il "come si impara a fare".

BOX 2 - LE CATEGORIE DI STAKEHOLDER

Nella costituzione di un GL in ambito APNR, è importante assicurare il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le principali parti interessate (stakeholder).

Le tre categorie fondamentali di portatori d'interesse sono:

- 1) Fornitori della prestazione professionale: i rappresentanti delle persone a cui si applica la norma, quali le organizzazioni rappresentative del mondo delle professioni non regolamentate, siano esse autonome o coordinate attraverso le Confederazioni nazionali delle imprese, le organizzazioni rappresentative delle PMI e dei Sindacati dei lavoratori;
- 2) Fruttori della prestazione professionale: i rappresentanti di coloro che utilizzano le prestazioni o i servizi delle persone di cui al punto 1) quali, ad esempio, le organizzazioni dei consumatori con presenza diretta o attraverso la rappresentanza designata dal CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed utenti, e le organizzazioni rappresentative dei datori di lavoro, oppure le associazioni ambientali;
- 3) Autorità competenti: per le opportune sinergie tra normazione volontaria e legislazione cogente, coloro che rappresentano gli enti regolatori e pubblica amministrazione centrale e regionale, direttamente o indirettamente coinvolta nell'attività normativa quali le Regioni ed i Ministeri con specifica competenza in materia.

È inoltre (più che) auspicabile il coinvolgimento delle seguenti ulteriori categorie:

- 4) i rappresentanti degli Albi, Ordini, Collegi professionali interessati;
- 5) i rappresentanti di coloro che possono avere il compito di valutare ed attestare la conformità delle persone alle norme, ossia gli attori del sistema di certificazione/accreditamento;
- 6) ogni altro soggetto interessato alla materia, quali le organizzazioni non governative, le università, gli enti di ricerca e le associazioni culturali.

- 3) Le associazioni professionali concorrono alla costruzione della fase "normativa" ma non sono monopoliste o detentrici della conoscenza (vedi figura 1).

Il sistema proposto si fonda su un delicato equilibrio dinamico tra attori quali associazioni, forme aggregative (di associazioni), UNI, ACCREDIA, Ministero dello Sviluppo Economico (ed altri Ministeri competenti) che, negli ultimi anni, si sono impegnati a costruire un percorso normativo per le professioni non regolamentate, anche in assenza di una legge.

Il primo percorso esaurisce il processo di riconoscibilità della professione tramite l'acquisizione dell'attestato rilasciato dall'associazione. Tale ipotesi può valere tipicamente per alcune professioni, che lavorano prevalentemente per l'impresa, le cui associazioni

sono parte di organismi o network internazionali. Il professionista di gemmazione "anglosassone", riconosciuto secondo prassi e consuetudini già consolidate o attraverso una normazione europea, può quindi ottenere un ulteriore momento di garanzia.

Il secondo percorso realizza il valore sistemico della legge e si adatta, in particolare, a tutte quelle professioni che, nel settore giuridico, tecnico e del benessere svolgono attività specialistiche in potenziale parziale sovrapposizione con gli ordini professionali. In questo caso, la necessità di una normazione attraverso il sistema UNI, che prevede una complessa e partecipata attività istruttoria per i professionisti più integrati in un sistema di mercato, costituisce il riconoscimento di un processo già in corso da tempo. Un percorso

ATTESTAZIONE	vs	RICONOSCIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Richiede prassi/consuetudini consolidate (common law) • Rischio di autoreferenzialità • Associazione monopolista della conoscenza (know-how) 		<ul style="list-style-type: none"> • Processo effettuato da parti terze • Sistema "consortile" • Le associazioni alimentano la conoscenza ma non ne sono depositarie

STANDARDIZZAZIONE	vs	LEGISLAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> • Dinamico, per approssimazioni successive, modificabile • Tecnico-specialistico basato sul consenso • Riduzione delle asimmetrie informative • Fluidificazione dei rapporti di fornitura • Internazionalizzazione 		<ul style="list-style-type: none"> • Statico, modificabile per "salti" e non per processi. • Generalista basato sui concetti di rappresentanza ed autorità • Rapporti di fornitura farraginosi • Nazionale

che culmina nella certificazione di terza parte, del singolo professionista, da parte di un OdC accreditato.

La Legge come integratore di conoscenze.

Oltre il riconoscimento.

Il raggiungimento di un mercato efficiente dei servizi, di cui le prestazioni professionali rappresentano un sotto-insieme, dipende anche dalla rimozione di alcuni ostacoli amministrativi e burocratici attraverso l'implementazione di meccanismi che ne garantiscano l'interoperabilità e la qualità. Tale visione è contenuta nel documento della Commissione Europea del 2011 intitolato *"Una visione strategica per gli standard europei"* dove si afferma che *"gli standard aumentano gli scambi per il loro effetto di riduzione dei costi e la delle asimmetrie tra l'offerta e la domanda"*.

Il mercato intra-professionale. Una nuova riserva di valore

La diversità di status giuridico tra ordini e professioni non regolamentate è la causa principale del mancato sviluppo di un mercato intra-professionale diffuso che è una delle chiavi di volta per nascita e crescita delle grandi società di matrice anglosassone e non solo. Un sistema dove ordini e professioni non regolamentate possono, nell'ambito di un meccanismo di mutuo riconoscimento, collaborare per creare "pacchetti" di know-how e servizi in grado di abbattere costi di ricerca, asimmetrie informative e, con prezzi trasparenti, possono soddisfare necessità esplicite ed implicite dell'impresa e del cliente ed aumentare così il livello degli scambi (vedi figura 2).

Scomposizione e ricomposizione dei processi, nuovi mercati e conoscenze

Il raggiungimento di un sistema di qualità professionale prefigura un lavoro di identificazione dei confini dei processi che definiscono una prestazione professionale. Lo svolgimento di tale operazione può portare alla creazione di matrici attività/processo da considerarsi come particelle elementari per la formulazione organica di una attività professionale. Tale attività di ricerca e confronto scientifico può stimolare, in un periodo di crisi economica, l'innovazione dei meccanismi con cui le attività professionali si articolano.

I driver fondamentali dei processi sono: verticalizzazione e interdisciplinarietà. La capacità di identificare i processi che denotano attività, o parti di esse, altamente verticalizzate su una area tematica e quelli che, al contrario, sono di carattere generale e più orientate all'organizzazione della conoscenza, può generare risultati sorprendenti.

L'obiettivo, quindi, di ricomporre le attività professionali, regolamentate e non, in sottoprocessi, potrebbe costituire un asse trainante per la messa a punto sia di conoscenze tradizionali consolidate quanto di professioni innovative. La standardizzazione, nelle sue parti normativa e certificativa, non possono essere visti come un costo, o un adempimento burocratico, ma come l'opportunità di portare innovazioni competitive alle attività basate sulla conoscenza (vedi figura 3).

Conclusioni

Il mondo delle professioni non regolamentate dopo il riconoscimento da parte di quel formidabile regolatore che si chiama mercato ha ottenuto uno strumento legislativo che consente una piena libertà di scelta e di percorso sia da parte del professionista come singolo, che come appartenente ad una associazione. Le professioni non regolamentate sono diventate una parte sociale solida, interlocutori in materia di fiscalità, di previdenza e in svariati ambiti specialistico-settoriali. In buona sostanza, oltre ad avere gli strumenti utili per colmare le asimmetrie informative tra il mercato e il cliente, esse hanno l'opportunità di fornire il loro qualificato contributo dal legislatore fino al cittadino-consumatore. Iniezioni di concorrenza, di un sapere altamente specialistico, di conoscenze innovative e magmatiche, non possono che fornire uno stimolo alla ripresa economica del Paese.

Giorgio Berloff

Presidente CNA Professioni

Stefano Mannacio

Membro del Consiglio Nazionale di CNA Professioni

Il punto di vista Colap e le basi di un percorso comune

Con la Legge 4/2013 si è avviata una fase epocale di trasformazione del sistema professionale italiano che da oggi può contare su un sistema - duale - dove convivono professioni riconosciute in Albi, Ordini e Collegi e Professioni Associate. Un sistema che non solo dovrà convivere ma che si auspica, sempre più troverà convergenze e collaborazione affinché questo mondo, imponente, trovi maggiore attenzione delle istituzioni e delle politiche economiche, nonché piena legittimazione per le nuove Professioni.

Nuove professioni! Termine che ovviamente utilizziamo solo per identificare quelle che oggi hanno la possibilità di collocarsi all'interno di questa Legge, ma che spesso, nuove non sono. Forse sconosciute o poco note,

nate probabilmente dall'evoluzione economica, tecnologica, sociale che con se ha prodotto e portato a sviluppare nuove competenze.

Evoluzione che questa Legge intende, per la prima volta nel Paese, accompagnare, passando da una forma statica di professione, cristallizzata in un dato momento, a una in progress, continuamente in movimento che si adegua al contesto in cui opera e vive.

Evoluzione che ha portato alla nascita di tante professionalità caratterizzate da specializzazioni, fin qui spesso confuse o, forse per abitudine, tipicamente inquadrare in contesti professionali tradizionali che oggi hanno modo di trovare il proprio Status. Questa Legge ha voluto sgombrare il campo da un'ambiguità perpetuata per cento anni nel nostro Paese, limitando e molto spesso discriminando talune attività e con esse, le donne, gli uomini, le organizzazioni che dietro queste vivono.

La Legge, consente la convivenza di due sistemi di riconoscimento delle competenze.

Il primo autoregolamentato che impegna l'associazione di riferimento nel riconoscimento e rilascio di "Attestazioni di Competenza" qualificanti ma non esclusive per svolgere la propria attività. Un impegno che obbliga le associazioni a dotarsi di strumenti idonei per definire percorsi, modalità, criteri, per raggiungere l'obiettivo e corrispondere alla responsabilità che questa norma impone. Non possiamo non ricordare che oggi c'è una Legge che fissa obiettivi e assegna deleghe, ma nel contempo impone grande rigidità e attenzione.

Il secondo, la qualificazione UNI che definisce e struttura una Norma Tecnica universale alla quale tutti i professionisti di quel settore, possono adeguarsi ottenendo il riconoscimento della propria professionalità tramite organismi autorizzati da Accredia, gli OdC delle persone, che effettuano appunto la certificazione del singolo professionista sulla base di un processo imparziale di valutazione delle Competenze. Un sistema forte, all'apparenza complesso, che trova però consistenza nelle attività che ogni associazione e professione può svolgere in questo contesto.

Ambedue i percorsi avvalorano il profilo professionale del singolo professionista.

Il Colap, già padre nobile di questa Legge, non poteva che essere in prima fila nell'avvio e costruzione di questo nuovo percorsi e nello specifico nei riguardi delle attività che UNI ha avviato in quanto candidata ad essere il regolatore di questo nuovo mercato. UNI che ringraziamo per il coinvolgimento in questo percorso e con la quale vogliamo instaurare sempre più una collaborazione for-

BOX 3 - LO SCHEMA PER LO SVILUPPO DELLA NORMATIVA TECNICA IN AMBITO APNR

te che ha tanti obiettivi, tra questi quello di delineare percorsi, definire profili, adottare regole, accompagnare le professioni. Contribuire inoltre alla convivenza tra le diverse professionalità e altrettante associazioni grazie alla definizione di regole comuni e condivise che insieme abbiamo il compito di ricercare.

Un compito arduo, quello di avviare questo nuovo processo di riconoscimento, questa volta non più politico e sociale, quello è arrivato con la Legge, ma tecnico e mantenerlo nel tempo affinché trovi piena legittimità e riconoscimento a tutti i livelli.

Una collaborazione che alla sua base pone la ricerca di soluzioni condivise che possano tutelare il consumatore e il mercato ma nel contempo, grazie alla definizione di norme definite tecniche, favorire il miglioramento del sistema economico del Paese al quale ogni operatore contribuisce, oggi con piena legittimità e ruolo sociale.

Nel caso del "Nuovo Professionista", un sistema che consenta lui di migliorare la propria efficacia ed efficienza, anche grazie ai requisiti e linee guida che la norma intende infondere nel settore. Una efficienza basata non più su obblighi, ma sulla volontarietà, già questo è un cardine della Legge da non sottovalutare.

La collaborazione Colap-Uni si fonda su semplici principi condivisi. Criteri più selettivi per raggiungere ogni obiettivo e riconoscimento professionale che sia veramente in grado di dare tutele e chiarezza all'intero sistema. Se pensiamo al vuoto legislativo in cui tante professioni, nuove e vecchie hanno vissuto fin qui, ben comprendiamo la delicatezza e il compito a cui siamo chiamati e ancor più a quelli che nel futuro arriveranno. Quali i dubbi e le insidie che questo nuovo percorso ci consegna, ma nel contempo alle grandi possibilità che allo stesso tempo si aprono per ogni nuova professionalità dovesse nascere.

Quello di dare volto a degli sconosciuti e farlo nel modo meno invasivo possibile, è l'obiettivo più importante che questa collaborazione deve porsi. Pur fissando obiettivi e regole idonee a reggere la sfida del futuro e delle competenze sempre più qualificate, vanno trovate soluzioni non invasive, ossia che non limitino lo sviluppo - sempre difficilmente prevedibile - delle stesse competenze. Un insieme di diritti e doveri del Professionista che siano in grado di garantire tutto ciò ma nel contempo di non allontanare o rendere difficile l'approccio a questo nuovo modo di "fare qualità".

Il ruolo del Colap e il suo programma in questo ambito è assai esteso. Tra i tanti, quello di accompagnare le associazioni in questa

Lo schema in esame è lo strumento fondamentale per l'elaborazione di una norma in ambito APNR, ossia per la cosiddetta "fase normativa". Esso è stato elaborato secondo i principi fissati dallo EQF e ne adotta la filosofia e la terminologia di base. Ne consegue che alcune parti delle future norme - essenzialmente il titolo, l'introduzione ed i primi tre punti - possono essere considerate dei veri e propri "mastro" che, in quanto tali, sono validi indipendentemente dal settore di afferenza della specifica attività professionale.

In particolare:

- **Titolo:** è prevista una strutturazione normalizzata su tre livelli con:
 - titolo di gruppo (primo livello, ossia "Attività professionali non regolamentate");
 - sotto-titolo (terzo livello, "Requisiti di conoscenza, abilità e competenza") prefissati;
 - titolo principale: funzione della specifica attività professionale (per esempio, "Figure professionali operanti nel campo della fotografia");
- **Introduzione:** è prevista un'articolazione normalizzata in due sotto-punti che forniscono rispettivamente il contesto proprio delle attività in ambito APNR ed una introduzione alla norma e al relativo approccio metodologico;
- **Punto 1 "Scopo e campo di applicazione":** sono fornite delle frasi mastro per uniformare - per quanto possibile - lo scopo e campo di applicazione delle specifica attività professionale;
- **Punto 2 "Riferimenti normativi":** punto comune ad ogni norma UNI che, in quanto tale, non presenta peculiarità specifiche in ambito APNR;
- **Punto 3 "Termini e definizioni":** sono specificate 10 definizioni fondamentali, che costituiscono il fondamento terminologico-concettuale per ogni norma in ambito APNR: i tre descrittori fondamentali dell'attività professionale (conoscenza, abilità, competenza), le tre forme di apprendimento (formale, non-formale, informale) ed i processi di valutazione, convalida e qualifica dei risultati dell'apprendimento stesso.

I punti 4 e 5, costituiscono il nucleo della norma e rappresentano uno degli aspetti di maggiore originalità dello schema. Nella fattispecie, quest'ultimo prevede che:

- **Punto 4 "Compiti ed attività specifiche della figura professionale":** la specifica attività professionale sia scomposta analiticamente in un insieme coerente di compiti - da intendersi quali "esiti attesi" della specifica attività professionale - a loro volta scindibili in attività specifiche ai fini di una loro migliore comprensibilità;
- **Punto 5 "Conoscenze, abilità e competenze associate all'attività professionale":** per ognuno dei compiti di cui sopra siano declinati i tre descrittori EQF.

In altre parole, l'individuazione delle conoscenze, abilità e competenze richiede preventivamente l'identificazione di un insieme di compiti che la specifica attività professionale è tenuta ad assolvere. Questo passaggio, oltre a rappresentare - come già accennato - una peculiarità dell'iniziativa nazionale, richiede certamente uno sforzo agli estensori dei futuri progetti di norma, ma assicura la massima chiarezza nei confronti degli utenti delle norme medesime. In effetti, ancorché quanto sopra delineato sia solo uno dei possibili modi di declinare la triade di descrittori EQF per una specifica attività professionale, è ragionevole affermare che la preventiva individuazione dei compiti agevola una identificazione univoca dell'esito atteso dell'attività medesima.

Un altro punto previsto dallo schema è il:

- **Punto 6 "Elementi per la valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento":** in tal caso è opportuno ribadire il ruolo terzo dell'UNI rispetto ai processi di certificazione dei singoli professionisti, da cui consegue che detto punto non può che limitarsi a riportare linee guida generali sui metodi e le tecniche ritenuti applicabili per la valutazione dei risultati dell'apprendimento, nonché alcune utili informazioni circa i principi cardine cui dovrebbe attenersi un organismo di valutazione dei risultati dell'apprendimento.

Sono infine previste delle:

- **Appendici informative:** relative agli aspetti etici e deontologici ed ai riferimenti legislativi applicabili.

nuova fase, quella applicativa della Legge. Non solo diffondendo nel sistema nazionale la nuova Legge, pensiamo a come questa debba entrare nella legislazione attuale nei vari contesti economici, ove fino ad oggi il professionista non aveva titolo e riconosci-

mento o era costretto all'ambiguità. Ancor più nella diffusione del contesto associativo come luogo in cui riconoscersi per rafforzare il ruolo sociale di una determinata attività e diffondere una "cultura della qualità". Siamo certi che la collaborazione Colap -

Uni nel sistema associativo trova e sempre più troverà visibilità e riconoscimento. Il vero obiettivo comune che abbiamo, quello di diffondere la qualità nel sistema economico e nello specifico in quello professionale che ci riguarda, nonché la sua cultura che è alla base, da sempre, della nostra filosofia associativa. Motivo per cui il Colap trova naturale, la sua collocazione nel contesto UNI. La cultura della qualità della prestazione professionale e il suo mantenimento nel tempo è il cardine che ha portato alla Legge. Traguardo a cui siamo arrivati avviando per primi la discussione nella società, nel sistema politico ed economico e che trova oggi, nell'esperienza UNI, la sua piena identificazione sul piano tecnico. Grazie alla competenza di UNI, saremo in grado di rafforzare tutto ciò, anche compensando eventuali criticità e traendo tutti vantaggi da questo nuovo modello.

Tra i nostri obiettivi, quello di contribuire fattivamente, come già stiamo facendo, supportando le associazioni. Tra i nostri propositi, quello di rafforzare con il nostro contributo l'attività di normazione che UNI ha il compito di gestire, chiedendo ad essa coinvolgimento e partecipazione attiva, magari rafforzando quanto già oggi facciamo.

L'obiettivo comune, non abbiamo dubbi su questo, è altresì quello di migliorare l'assetto organizzativo, visto l'aumento di professionalità che si candidano ad essere valutate e riconosciute. Un problema che siamo certi, UNI, ha già valutato attentamente e sul quale vorremmo poter dare il nostro contributo. Rappresentando molte associazioni, riteniamo utile il coinvolgimento diretto dei grandi incubatori che possono rendere ogni attività più snella e più efficace grazie al ruolo di intermediazione che svolgono sia sul piano tecnico che di indirizzo politico e strategico. Su quest'ultimo punto vale la pena segnalare che verrà rimarcato in una grande manifestazione già in fase di organizzazione - F.A.R.E. Professionisti Formazione Attestazione Ripresa Economia - che nuovamente chiamerà a raccolta il mondo delle professioni non regolamentate e non solo, per affermare e confermare l'impegno che il nostro coordinamento sta mettendo in atto in rapporto alla Legge. Un momento di rilancio, se vi fosse bisogno, del messaggio che questo nuovo mondo vuole dare al Paese. Oggi sempre più attanagliato dalla crisi, se le istituzioni saranno accorte, qui potranno trovare un alleato forte e determinato per ridare slancio e fiducia, nonché sviluppo e lavoro.

Se pensiamo al nostro contesto per esempio, Colap rappresenta oggi più di duecentocinquanta associazioni professionali e rela-

tivi profili, dato per altro in aumento che ci gratifica, confermandoci che siamo sulla strada giusta e il nostro messaggio è stato compreso, abbiamo e avremo sempre più l'esigenza di convergere su pochi punti e necessità. Un compito difficile che abbiamo gestito in passato e oggi stiamo rafforzando e migliorando, con la convinzione che questo possa essere utile anche all'attività che svolge l'UNI. È implicito che rafforzare questa collaborazione sarà di aiuto alle reciproche finalità e potrà creare le condizioni per fronteggiare meglio le tante richieste che arriveranno e con esse la progressiva evoluzione del processo tecnico-normativo. Pensiamo per esempio al tempo necessario per la definizione di una norma. In taluni casi potrebbe rappresentare una oggettiva criticità. Ecco perché una discussione aperta e sempre più partecipata dai grandi incubatori, riteniamo possa contribuire alla ricerca di nuove soluzioni. Tema, quello dei numeri e del tempo, che sicuramente diverrà cruciale nel futuro prossimo. Collaborazione forte, nel rispetto di ruoli e compiti, nonché equilibri istituzionali di tutti gli attori, sono la soluzione. Un tema quello dell'equilibrio e dell'equidistanza che l'Ente a nostro avviso ha il compito di regolare e garantire per rendersi sempre più, Terzo, in rapporto al mercato e al consumatore che deve garantire. Non ultimo nei confronti dei propri interlocutori istituzionali ed associativi in rapporto agli interessi che sicuramente gravitano, lecitamente, nel sistema della certificazione e che qui trovano la propria regolamentazione e necessitano pertanto, anch'esse, sempre più di garanzie e certezze.

UNI e COLAP, gli altri stakeholder del sistema professionale, tutti insieme abbiamo un compito importante, al di là delle singole sigle e specificità: trovare valori condivisi che diano vita a questo nuovo sistema professionale per consolidarlo e renderlo risorsa irrinunciabile di questo Paese.

Nicola Testa

Vice-Presidente Colap

Le opportunità per il mercato

L'emanazione della Legge 14 gennaio 2013, n. 4 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate" riconosce e regola lo svolgimento di tutte quelle professioni (da intendersi sia come attività di tipo intellettuale, sia "mestieri", sia qualifiche professionali) per le quali non vi sia una disciplina cogente specifica e dettagliata o che non necessitano di iscrizione ad Albi, Ordini, Collegi, ecc.; si stima che i professionisti inte-

ressati siano oltre due milioni, racchiusi in più di 150 professioni, i quali hanno esercitato fino ad oggi la loro attività privi di tutele pur rappresentando circa il 14% del bacino occupazionale e producendo circa il 4 % del PIL Nazionale.

Si tratta quindi di un importante riconoscimento per molte attività professionali vitali per il funzionamento della nostra economia e della nostra società, che contribuisce alla costruzione di un sistema professionale rispondente ai principi e ai criteri richiamati dall'Unione Europea nella Strategia di Lisbona come quelli della conoscenza e della formazione, ai quali devono uniformarsi tutti i soggetti che operano nel mercato, dando garanzie e certezze al cittadino-consumatore.

Non c'è dubbio, infatti, che il legislatore abbia voluto non soltanto fissare una disciplina regolatoria, ma anche e soprattutto generare nuove possibilità di impresa, fornendo lo spunto per incentivare l'emersione di profili di attività del tutto nuovi e innovativi.

Tra i contenuti più significativi, un posto di rilievo lo assume la normazione tecnica nella misura in cui è orientata a fornire gli standard di qualificazione secondo logiche molto coerenti con l'esercizio libero delle attività nel mercato, uscendo dal tradizionale alveo di regolamentazione delle professioni e fornendo un sistema dinamico, in grado di adeguarsi costantemente alle innovazioni e di consentire, attraverso la certificazione di terza parte, al professionista, di mantenersi costantemente aggiornato rispetto al mutamento ed alla evoluzione dei profili professionali.

All'interno del nostro sistema, negli ultimi anni, l'interesse verso l'uso della normazione tecnica come strumento per qualificare i professionisti è emerso non solo da parte di categorie che non hanno alcun tipo di riferimento cogente, ma anche da parte di settori che svolgono professioni regolamentate in modo ormai obsoleto e di coloro che operano "ai confini" con professioni solidamente regolamentate che vorrebbero - quindi - qualificare il proprio lavoro anche per chiarezza nei confronti del cliente-consumatore.

Il riconoscimento legislativo delle professioni non organizzate, quindi, apre certamente spazi ed opportunità sia a nuovi profili nel mercato del lavoro, sia, soprattutto, a nuove forme di attività a rilevanza economica ed imprenditoriale di potenziale interesse per una organizzazione di rappresentanza, quale è Confartigianato Imprese, soprattutto per tutti gli aspetti che consentono non solo di attivare la funzione più tradizionale della rappresentanza, ma anche di esercitare l'attività di tutoraggio e accompagnamento in

tutte le fasi del processo che portano dalla emanazione della norma tecnica, fino alla certificazione del singolo professionista.

Tra le attività di nostro più immediato interesse rientrano alcune attività molto tradizionali (dagli amministratori di condominio, ai tributaristi, dai consulenti di investimento, ai traduttori e bibliotecari), ma anche attività di nascita più recente (ad es: pubblicitari, consulenti aziendali, educatori, arti-terapisti, pedagogisti, guide turistiche, operatori di counseling ecc.). Peraltro, l'esperienza di questi primi mesi di applicazione della Legge, ci sta insegnando come sia vivace e dinamico il mondo delle attività che possono essere annoverate nell'ambito delle professioni non regolamentate, fornendoci anche spunti innovativi per riconsiderare alcune attività tradizionalmente inquadrati nel comparto artigiano, sia per i profili di contiguità, sia per i profili di integrazione possibile tra artigianato tradizionalmente inteso e mondo delle professioni.

Se infatti facciamo riferimento alla classificazione CNEL, che pure ormai risale a qualche tempo fa (2005), ritroviamo, infatti, aree professionali assolutamente utili da indagare in una prospettiva ridefinitoria dei confini tra attività e professioni non organizzate. Vi troviamo infatti:

☞ **Arti, Scienze e Tecniche** cui fanno riferimento geofisici, bibliotecari, progettisti di architettura d'interni, amministratori condominiali, animatori, beni architettonici, statistici, visuristi, gemmologi, urbanisti, *royal chartered surveyors* (operatori dei settori attinenti la gestione, trasformazione e valorizzazione del territorio, valutazioni immobiliari, gestione patrimoniale, costruzioni e tematiche legate all'ambiente) esperti in radioprotezione, biotecnologie, geografi;

☞ **Comunicazione d'impresa** cui fanno riferimento operatori della pubblicità, esperti in relazioni pubbliche, pubblicitari professionisti, interpreti ed operatori di sordomuti, fotografi professionisti;

☞ **Medicina non convenzionale** cui fanno riferimento musico-terapeuti, insegnanti metodo feldenkrais (metodo per imparare a conoscere ed a utilizzare pienamente le nostre risorse attraverso il movimento), naturogenisti, iridologi, heilpraktiker, naturopati, esperti energie olistiche, operatori shiatsu, tecniche energetiche corporee, esperti yoga, pranoterapeuti, esperti cenacolo iso-ionismo, floriterapeuti, erboristi, analisti della relazione corporea, chinesiologi, esperti di riflessologia del piede, bioterapeuti, esperti medicine integrate;

☞ **Servizi all'impresa** cui fanno riferimento

economisti ambientali d'impresa, igienisti industriali, professionisti della conoscenza, consulenti fiscali, revisori dei conti, rappresentanti di commercio, manager del marketing, addetti alla sicurezza, giuristi d'impresa, traduttori e interpreti, periti liquidatori, esperti informatica, consulenti tributari, esperti infortunistica stradale, consulenti direzione e organizzazione, consulenti di investimento, esperti recupero crediti, operatori finanziari, art directors, consulenti tecnici, professionisti webmaster, professionisti del coaching (una strategia che aiuta ad imparare e a scoprire - nonché utilizzare - potenzialità latenti), esperti del temporary management;

☞ **Sanitario** cui fanno riferimento fisioterapisti, oftalmologi, podologi, pedagogisti, sicomotricisti, masso fisioterapisti, optometristi, esperti in tecnica ortopedica;

☞ **Cura psichica** cui fanno riferimento esperti di counselling, psicofilosofi, mediatori sistemici, mediatori familiari, esperti reiki, programmatori neurolinguistici;

☞ **Altre attività** quali sociologi, grafologi, naturalisti, educatori cinofili, enologi enotecnici, astrologi, esperti di aerobica e fitness, mediatori familiari, esperti fare e sapere, consigliere di parità.

Dal che discende l'altra considerazione in ordine all'ambito di applicazione della nuova Legge che riguarda una potenziale estensione del suo perimetro in funzione delle innovazioni che man mano si produrranno sul mercato e che comporteranno la nascita di

nuove attività che troveranno, poi, la loro disciplina generale nell'ambito dei nuovi principi legislativi introdotti.

La norma, in buona sostanza, dà alla professionalità il giusto peso e mette ordine nel panorama dei professionisti di settore pur rimanendo volontaria e perciò, per definizione, non esclusiva e non vincolante per tutti quei soggetti che non vogliono in essa riconoscersi.

Si attiva, così, una nuova area di interesse che può ben intercettare alcuni bisogni associativi di soggetti che la Confederazione può servire con la propria attività nazionale e territoriale, di rappresentanza e di servizio, relativamente ai quali Confartigianato ha già iniziato a strutturare linee di attività specifiche in grado di fornire, come sistema, risposte anche di tipo organizzativo.

Da questo punto di vista Confartigianato ha inteso organizzare queste attività nell'ambito della propria struttura, seguendo la logica organizzativa delle articolazioni funzionali già seguita statutariamente per le Categorie organizzate, attivando specifici accordi con Associazioni professionali (costituite dai professionisti su base volontaria, natura privatistica e senza vincoli di rappresentanza esclusiva, il cui elenco anagrafico viene pubblicato sul sito internet del Ministero dello Sviluppo Economico) alcuni protocolli d'intesa, come ad esempio quello già siglato con l'associazione Art.eD.O (Polo Mediterraneo delle Arti Terapie e delle Discipline Olistiche).

Tali accordi consentiranno alle nostre associazioni territoriali di operare in sinergia con le strutture territoriali aderenti all'associa-



zione professionale interessata e potranno prevedere, come richiesto dalla nuova Legge, l'organizzazione e la promozione di corsi di formazione e l'istituzione di registri di categoria ai fini del riconoscimento formale e della valorizzazione della figura professionale di riferimento.

In questo stesso ambito, peraltro, abbiamo trovato l'ambiente favorevole per sperimentare il percorso relativo alla cosiddetta disciplina della "autoregolamentazione volontaria" che consente di individuare forme di qualificazione di alcune attività di categoria che non hanno trovato, ad oggi, spazio nella regolamentazione legislativa settoriale, ma che possono invece trovare un adeguato terreno nel processo di qualificazione in conformità alle norme tecniche dell'UNI, anche come strumento di adeguato contrasto l'esercizio irregolare dell'attività.

Tale autoregolamentazione può ritenersi applicabile ad un vasto spettro di attività, anche rientranti nell'ambito di applicazione specifica della disciplina relativa alle imprese artigiane e, addirittura, anche come capitolo integrativo della disciplina specifica di tipo settoriale: in tal senso, ad esempio, riguarda già da alcuni mesi i fotografi, ma potenzialmente potrebbe interessare anche, ad esempio, odontotecnici, operatori del benessere, imprese del comparto edile, riparatori di elettrodomestici, ecc. sulla base della emanazione di una specifica norma UNI.

Confartigianato si è, quindi, preoccupata di fornire un adeguato "presidio" a tutte le fasi del processo legato a tale capitolo e di sperimentare il processo di rappresentanza e tutela delle professioni non organizzate individuando alcune modalità operative che consentano l'elaborazione di specifiche linee di azione e che garantiscano la massima consensualità, democraticità e trasparenza; queste prevedono, ai fini della stesura delle norme tecniche di riferimento, sia la partecipazione ai Tavoli UNI diretta (Commissione "Attività professionali non regolamentate" e Gruppi di Lavoro conseguenti) che indiretta (inviando all'ente di normazione i propri contributi nelle fasi d'inchiesta pubblica preliminare e finale).

La norma, nel dare piena applicazione al principio di sinergia tra legislazione e normazione tecnica, da sempre considerato un elemento fondamentale di sviluppo, punta molto in alto nel tentativo di fornire più garanzie a tutela sia del consumatore che delle imprese, all'insegna della qualità dei servizi e della trasparenza del mercato. Ciò risponde, tra l'altro, a un grande principio sancito dal nuovo regolamento europeo sulla normazione, l'attenzione per i cosiddetti "soggetti deboli" che normalmente sono le

piccole imprese e gli utenti. E le professioni non regolamentate sono per lo più esercitate proprio da piccoli imprenditori e lavoratori autonomi.

Ciò non toglie che risultano esistere, nella Legge, delle "zone grigie" in ordine all'esatto ambito applicativo, soprattutto in relazione ad alcune attività artigiane. Sotto questo aspetto vale sottolineare come la dizione legislativa non sia pienamente chiarificatrice in ordine alla sua non applicabilità alle attività artigiane, notoriamente soggette alla iscrizione obbligatoria all'Albo delle imprese artigiane, poiché sembrerebbe riferirsi alle sole attività per le quali sia prevista una specifica disciplina di settore (impiantisti, autoriparatori, acconciatori, estetica, ecc.), lasciando intendere che, invece, per quanto applicabile, possa estendersi anche ad attività artigiane non specificamente disciplinate da norme settoriali (fotografi, grafici, artigiani della comunicazione, informatici, ecc.). Si ritiene tuttavia che la nuova disciplina potrà, nella sua diretta applicazione, trovare i propri margini di assestamento e chiarificazione sulla base della concreta applicazione nel tempo e attraverso la giurisprudenza che potrà formarsi in proposito; ciò consente di considerare questa Legge come l'inizio di un percorso che, superando le rigidità degli ordinamenti, mette al centro competenze, professionalità e trasparenza: elementi indispensabili per aumentare il livello di competitività del nostro Paese.

Bruno Panieri

*Direttore Politiche Economiche,
Confartigianato*

La Legge 4/2013: un'opportunità e una sfida per il sistema della normazione

È stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 22 del 26 gennaio 2013, ed è entrata in vigore nel mese di febbraio, la Legge 14 gennaio 2013, n. 4, che disciplina le professioni non organizzate.

La Legge coinvolge tutte quelle professioni, esercitate abitualmente e prevalentemente mediante lavoro intellettuale, o comunque con il suo concorso, che non risultano riservate per legge a soggetti iscritti in albi o elenchi, con esclusione inoltre delle professioni sanitarie e delle attività e mestieri artigianali, commerciali e di pubblico esercizio disciplinati da specifiche normative.

La Legge corona un lungo periodo di discussione, sia in campo sociale che nelle aule parlamentari, sull'opportunità di affiancare (o addirittura sostituire) al tradizionale siste-

ma di regolazione delle professioni, basato sugli ordini professionali sotto un controllo pubblico, un diverso sistema che, sull'esempio del mondo anglosassone, riconoscesse un particolare ruolo alle associazioni dei professionisti, senza nel contempo prevedere l'iscrizione obbligatoria alle stese per l'esercizio delle attività.

Dopo vari tentativi infruttuosi, caratterizzati anche da iniziative ambiziose ma rivelatesi impossibili da attuare, quale l'inserimento in una riforma generale delle professioni, si è arrivati all'approvazione della Legge 4/2013, che ha raccolto un ampio consenso nel parlamento, al di là degli schieramenti politici.

Il testo finale, sebbene frutto di molteplici emendamenti presentati in sede parlamentare, riflette alcuni dei temi emersi nel tavolo di lavoro tenuto presso il Dipartimento Impresa ed Internazionalizzazione del Ministero Sviluppo Economico, che ha raccolto rappresentanti di tutte le parti interessate.

In particolare, sono stati ripresi argomenti legati alla tutela del consumatore, con opportuni riferimenti al codice del consumo, e alla promozione della certificazione di qualità dei professionisti, basata sulle norme tecniche elaborate da UNI, con il contributo degli operatori, dei consumatori e delle Amministrazioni, e rilasciata da organismi di valutazione della conformità (OdC) accreditati da ACCREDIA.

Non a caso il Ministero dello Sviluppo Economico, nel presentare la Legge sul proprio sito web, evidenzia che essa ha lo scopo di tutelare i consumatori e promuovere la conoscibilità e la trasparenza del mercato dei servizi professionali.

Dall'esame del testo, e dall'esperienza dei primi mesi di applicazione, è possibile individuare tre "pilastri" della legge:

☞ **Ruolo delle associazioni professionali:** valorizzano le competenze degli associati, garantiscono il rispetto delle regole deontologiche, agevolano la scelta e la tutela degli utenti nel rispetto delle regole sulla concorrenza, assicurano trasparenza delle attività e degli assetti associativi, promuovono la formazione permanente dei propri iscritti e adottano un codice di condotta. Un elenco delle associazioni che dichiarano di possedere queste caratteristiche è pubblicato sul sito web del Ministero. Va peraltro precisato che le attività in questione restano libere e aperte ai professionisti non iscritti ad alcuna associazione o iscritti ad associazioni non presenti sul sito del Ministero.

☞ **Ruolo della certificazione e quindi della normativa UNI e degli organismi accreditati da ACCREDIA:** la normativa UNI rappresenta per il singolo professionista il riferimento principe per la qualificazione

della propria attività che culmina nella certificazione da parte di un OdC terzo indipendente, accreditato presso l'ente unico italiano preposto, Accredia. Essa indica che il singolo professionista "certificato" raggiunge determinati livelli di competenza previsti dalla norma tecnica. Il Ministero promuove l'informazione sull'adozione di norme tecniche UNI relative alle attività professionali non regolamentate.

Aspetti di tutela del consumatore: uno di questi aspetti è il riferimento obbligatorio alla Legge 4/2013: chiunque svolga una delle professioni riconducibili alla Legge in esame, è tenuto a far espresso riferimento nel corso della propria attività e, in particolare, in ogni documento e nel rapporto scritto con il cliente, agli estremi della legge stessa. L'inadempimento rientra tra le pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori. La disposizione è volta a rendere il più chiaro possibile il rapporto con il consumatore, evitando ogni incertezza sul contenuto delle attività e sulle caratteristiche del servizio reso dal professionista.

Più in generale, vengono posti vari collegamenti con il Codice del consumo, ad esempio la necessità per le associazioni professionali di munirsi di un codice di condotta e di uno sportello per il cittadino consumatore, con funzioni informative e di risoluzione concordata delle controversie.

Si ritiene importante, in questa sede, approfondire il secondo dei tre argomenti, relativo alle norme tecniche ed alla certificazione di conformità.

Va innanzitutto notato che l'inserimento nella Legge degli artt. 6 e 9, relativi rispettivamente alla normazione ed alla certificazione di conformità, rappresentano una novità per il panorama legislativo italiano in materia di professioni. Si passa infatti da un approccio di tipo amministrativo, basato sul sistema ordinistico o comunque su un sistema di autorizzazioni amministrative, ad un approccio diverso, più legato al mercato e all'autoregolamentazione - su base consensuale e volontaria - delle categorie, di cui la certificazione costituisce una parte fondamentale, insieme all'altro strumento di tutela della qualità costituito dall'attestazione rilasciata dalle singole associazioni. Tuttavia non si possono porre sullo stesso piano i due strumenti: la certificazione di terza parte effettuata da un organismo accreditato, dotato quindi di garanzie di professionalità e indipendenza, dà, almeno sulla carta, più garanzie all'utente dei servizi, sia esso cittadino o impresa, rispetto a un'attestazione rilasciata unilateralmente ai propri soci da un'associazione, pur prestigiosa. L'inserimento nell'e-

lenco tenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico, basato in sostanza sull'accertamento della corrispondenza fra quanto dichiarato dall'associazione al Ministero e quanto pubblicato dalla stessa sul sito web, non garantisce il terzo sulla veridicità delle affermazioni stesse, anche se resta possibile un'azione di vigilanza da parte del Ministero (art.10), ad esempio in seguito a una segnalazione. Ma solo la presenza di una norma tecnica pubblicata dall'UNI, e quindi condivisa, per quanto possibile, dalle parti interessate, indica quali sono i requisiti professionali validi secondo lo stato dell'arte per quella specifica professione, anche se resta possibile un confronto fra le caratteristiche richieste ai propri soci da un'associazione e quelle richieste da un'altra. Inoltre c'è la possibilità che le norme UNI, relative ad una determinata professione, vengano in futuro prese come riferimento dal CEN, diventando così la base per una norma europea, facilitando così la circolazione dei nostri professionisti su base comunitaria/internazionale.

Questo ruolo riconosciuto all'UNI, non del tutto nuovo (esistevano già numerose norme relative a varie attività professionali, sia intellettuali che non) ma valorizzato in termini raramente presenti in altre leggi, costituisce un'opportunità, ma anche una sfida, per il sistema della normazione.

Da un lato costituisce una notevole opportunità per l'allargamento della sfera della normazione ad un universo, anche sociale, e ad un mercato scarsamente toccati da essa. Finora la certificazione delle persone aveva un ruolo secondario rispetto a quelle, prevalenti, di sistema di gestione e di prodotto/servizio; i numeri delle certificazioni rilasciate (dati Accredia) sono abbastanza chiari in proposito: i professionisti certificati, all'entrata in vigore della Legge erano circa 80.000, di cui però la stragrande maggioranza si riferiva a due sole professioni o gruppi di professioni, quali i saldatori e gli esperti in prove non distruttive: professioni tipiche dell'industria, ove la certificazione era stata richiesta da leggi, ma non dal mercato, ed è forse difficile rilevare i caratteri di lavoro in-



telle richieste dalla Legge.

Del tutto diverso il ruolo attribuito dall'art.6 della Legge alle norme tecniche UNI, che costituiscono principi e criteri generali che disciplinano l'esercizio autoregolamentato della singola attività professionale e ne assicurano la qualificazione.

Nello stesso tempo, la legge costituisce per l'UNI, ma anche per tutti gli attori della normazione, una sfida, per le necessità del tutto nuove che pone: dalla crescente richiesta di nuove norme tecniche nei settori più disparati, anche in campi tradizionalmente estranei al sistema UNI, al problema della rappresentatività; quest'ultimo ha talvolta pesato sulla credibilità di alcune norme del tempo passato, accusate, a torto o a ragione, di essere state elaborate con il concorso di una parte limitata del mercato e perciò ignorate o rimaste inapplicabili da una parte degli operatori, con negative ripercussioni sul mondo della stessa certificazione.

Ovviamente, si pone il problema di valutare la rappresentatività delle associazioni che si propongono quali rappresentanti dei professionisti, e qui l'elenco tenuto dal Ministero,

lungi dal rappresentare un ostacolo alla normazione, potrebbe essere utilizzato, una volta andato a regime, quale base per una valutazione della rappresentatività stessa, anche per la necessità per l'associazione di dichiarare il numero, e spesso l'identità, degli iscritti stessi. In questo senso si esprime anche l'art.9, comma 1, che riconosce alle associazioni la funzione di collaborazione all'elaborazione delle norme tecniche, peraltro già presente nella prassi e nei regolamenti interni dell'UNI. Anche in questo, però, siamo di fronte a un riconoscimento dell'importanza del processo di normazione nella "governance" e nello sviluppo del mercato delle professioni non organizzate, attraverso il coinvolgimento delle associazioni e la valorizzazione del loro ruolo, che peraltro non rappresenta un riconoscimento giuridico delle associazioni stesse, come qualcuno ha erroneamente ritenuto.

È quindi possibile un'osmosi, e non un rapporto di mero parallelismo, fra il mondo delle associazioni e quello della normativa e della certificazione. In questo senso va anche lo stesso articolo, quando riconosce alle asso-

ciazioni la possibilità di promuovere propri organismi di certificazione, nel rispetto dei criteri previsti per l'accreditamento da parte di ACCREDIA.

Quanto sopra affermato in positivo non deve spingere a tacere su alcuni aspetti problematici della Legge, quale ad esempio l'individuazione delle attività di riferimento, che richiede il coinvolgimento di altri attori istituzionali (come il Ministero della Salute, ma anche altri soggetti vigilanti su attività professionali); o ancora, dal punto di vista UNI, la necessità di affinare il processo normativo ai fini di una sua sempre maggiore efficienza ed efficacia, in risposta alle esigenze provenienti dalla pluralità di attori che la Legge medesima identifica. Entrambi gli argomenti potranno costituire spunti per successivi approfondimenti.

Emilio Rossillo

Dirigente Div. XVII Qualità dei prodotti e dei servizi

*D.G. Mercato, Concorrenza, Consumatore, Vigilanza e Normativa Tecnica
Ministero Sviluppo Economico*



Il punto di vista dei consumatori

È praticamente impossibile rintracciare un cittadino italiano che non si sia rivolto ad un fotografo o ad un naturopata o ad un tributarista o ad un interprete o ad un osteopata. L'elenco potrebbe continuare ancora per decine e decine di professioni con le quali ciascuno di noi ha avuto modo di avvalersi per ottenere un servizio professionale tanto specialistico quanto affidabile.

Per decenni i consumatori italiani hanno navigato a vista, o preferito il passaparola, nello scegliere il professionista cui affidare delle attività o delle prestazioni spesso delicate e particolari, che senza la loro realizzazione a "regola d'arte" avrebbero anche potuto provocato danni considerevoli. Infatti, sono innumerevoli le contestazioni degli utenti rivolte ai professionisti e non solo per le incongruenze tra il preventivo della prestazione e gli importi fatturati, ma sempre di più vengono evidenziati contenziosi in merito alla qualità della prestazione e di conseguenza all'inaffidabilità delle capacità, meglio ancora competenze, del professionista.

In taluni settori si è assistito per anni a veri e propri fenomeni truffaldini, dove il presunto professionista si presentava con una immagine curata, "con il camice bianco e il tesserino identificativo in evidenza", ma senza che dietro di essa vi fosse un sistema strutturato a garanzia del consumatore. Sono maturati in questo modo notevoli danni ad intero "categorie di appartenenza" che, anche quando si erano organizzate in forme associative non avevano, fino a poco tempo fa, particolari strumenti per intervenire.

Questi fenomeni sono stati sempre evidenziati al legislatore che per troppo tempo ha sottovalutato le esigenze di trasparenza di un mercato che oggi coinvolge circa tre milioni di professionisti le cui attività raggiungerebbero il 4% del PIL.

Una legge salutare

Si deve aspettare il 26 febbraio 2013 per trovare nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana la Legge 4 del 14/01/2013 in merito alle *Disposizioni in materia di professioni non organizzate*, che in 11 articoli disciplina il settore, affermando che *l'esercizio della professione è libero e fondato sull'autonomia, sulle competenze e sull'indipendenza di giudizio intellettuale e tecnica, nel rispetto dei principi di buona fede, dell'affidamento del pubblico e della clientela, della correttezza, dell'ampliamento e della specializzazione dell'offerta dei servizi, della responsabilità del professionista*.

Si tratta indubbiamente di una legge innova-

tiva che oggi permette a tutti gli attori del mercato di adoperarsi per qualificare, ciascuno, il proprio ruolo.

Il professionista ha la facoltà di associarsi ad una organizzazione di categoria, ovvero viene inserito in un elenco di soci che a tutti gli effetti è pubblico e formalmente depositato al Ministero dello Sviluppo Economico. Tuttavia permane la libertà per il professionista di *esercitare la professione anche indipendentemente dall'adesione ad una associazione di categoria*. Ciò, se da un lato è dovuto ad una realistica logica di continuità con il passato e con l'attuale contesto, potrebbe apparire finanche contraddittorio al cittadino-consumatore; è auspicabile che sia l'evoluzione del mercato e della concorrenza a porre rimedio a questa situazione.

Ora, senza addentrarci su tutti gli aspetti della Legge 4/2013, appare utile soffermarsi sul ruolo che viene affidato all'UNI, in quanto appare determinante l'attività preposta a definire *la qualificazione della prestazione professionale tramite la pubblicazione di specifiche normative tecniche*.

È opportuno richiamare l'attenzione del lettore che la Legge si sofferma con puntualità sul fatto che *i requisiti, le competenze, le modalità di esercizio dell'attività e le modalità di comunicazione verso l'utente individuate dalla normativa tecnica UNI costituiscono principi e criteri generali che disciplinano l'esercizio autoregolamentato della singola attività professionale e ne assicurano la qualificazione*.

Lo stesso *Ministero dello Sviluppo Economico promuove l'informazione nei confronti del professionista e degli utenti riguardo all'avvenuta adozione, da parte dei competenti organismi, di una norma tecnica UNI relativa alle attività professionali*.

Anche dal punto di vista dei consumatori, la Legge 4/2013 rappresenta un significativo passo avanti, dato che vengono poste alle Associazioni un insieme di requisiti per promuovere forme di garanzia a tutela dell'utente, tra le quali possiamo citare: l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, presso il quale i committenti delle prestazioni professionali possano rivolgersi in caso di contenzioso con i singoli professionisti o ancora (nel caso, piuttosto tipico, in cui gli associati siano autorizzati ad utilizzare il riferimento all'iscrizione all'associazione quale marchio o attestato di qualità e di qualificazione professionale) la presenza di una struttura tecnico-scientifica dedicata alla formazione permanente degli associati, fino all'eventuale possesso di un sistema certificato di qualità dell'associazione conforme alla norma UNI EN ISO.

Il ruolo storico dell'UNI in questo ambito

È noto come il legislatore nel promulgare una legge constatata, innanzitutto, le valenze quantitative dello scenario socio-economico di riferimento e gli impatti economici ed amministrativi che la stessa legge comporterà. Nel caso specifico delle professioni non regolamentate è essenziale sottolineare il ruolo che l'UNI ha svolto nel corso degli ultimi anni. Già nell'autunno 2006 veniva costituito in ambito CEN un Gruppo di lavoro sulla qualificazione delle professioni e del personale coordinato dall'UNI. Il 21 aprile 2010 il lavoro terminava con la pubblicazione della Guida 14 CEN *Common policy guidance for addressing standardisation on qualification of professions and personnel*. Così nell'autunno 2010 viene promosso un importante convegno alla Camera dei Deputati che rappresenta un indubbio passaggio di sensibilizzazione e di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati sull'urgenza della legge di settore, che poi arriverà con la fine del 2012 inizio 2013.

La spinta tecnica e sociale dell'UNI si concretizza con l'istituzione della CT APNR, avvenuta il 7 aprile 2011 con deliberazione della CCT. Per la prima volta nella storia dell'UNI ad una Commissione Tecnica viene assicurato il bilanciamento delle rappresentanze, comprese quelle dei consumatori le cui Associazioni rappresentative sono membre del CNCU.

È questo il contesto specifico che permette l'accelerazione della definizione e la sottoscrizione del Protocollo d'intesa UNI-CNCU nell'ottobre 2011 che permetterà di superare la fase della partecipazione "personalizzata" dei rappresentanti delle Associazioni dei consumatori alle attività dell'UNI per inaugurare un processo partecipativo più diffuso e qualificato. A sostegno di questo percorso vengono realizzati diversi seminari formativi in diverse città che ad oggi hanno visto la partecipazione di oltre 150 operatori delle Associazioni dei Consumatori.

Ecco che il contributo e la presenza dei rappresentanti dei consumatori alle attività di normazione è di stimolo all'intero sistema delle rappresentanze delle diverse categorie economiche e sociali. Infatti, la normativa tecnica sulle professioni offre l'occasione di collocare determinate riflessioni nei vincoli del *Codice del Consumo*, ovvero delle disposizioni di legge che riguardano la correttezza dei comportamenti dei professionisti in senso lato.

La normativa tecnica sulle professioni non regolamentate

Appare del tutto evidente che l'attività normativa dell'UNI sulle professioni non regola-

mentate si sviluppi nell'ambito del tracciato generale individuato dalla Legge 4/2013.

È prioritario, in questo contesto, stabilire con precisione terminologica i requisiti di conoscenza, abilità e competenza che ciascuna categoria di professionisti deve perseguire. Base di riferimento è data dall'interpretazione condivisa del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) e di conseguenza l'applicazione coerente alle singole professioni. Dai lavori del singolo e specifico GL emergono caratterizzazioni professionali molto articolate che obbligano i protagonisti a misurarsi con i criteri della semplicità, della chiarezza e della trasparenza verso il mercato e quindi l'utenza che, spesso, è rappresentato da aziende o altri professionisti e loro rappresentanze.

UNI compie uno sforzo impareggiabile nell'armonizzare i linguaggi specialistici di settore, riconducendoli ai principi generali definiti da uno Schema base di riferimento, così da assicurare uniformità all'insieme della normativa tecnica di settore.

Ma ancor prima di procedere alla stesura della norma viene verificata l'affidabilità e la rappresentatività delle associazioni che presentano le richieste all'UNI.

Ogni specifica richiesta viene vagliata e affidata alla Commissione Tecnica di competenza. Ciò viene condotto al fine di rendere omogeneo e coerente il lavoro normativo dal punto di vista operativo. Così avviene che, ad esempio, la norma sulla professione del cuoco venga affrontata nell'ambito della Commissione Tecnica Agroalimentare e via dicendo.

La CT APNR ha un ruolo fondamentale nell'esaminare le varie richieste nella fase iniziale, stabilendo l'iter operativo e, se la proposta avanzata da una associazione di settore non appare convincente, può accadere che venga rinviata ad una successiva valutazione di approfondimento.

Il lavoro di valutazione sulla rilevanza nel mercato di una determinata richiesta trova i diversi soggetti interessati e rappresentativi, di comune accordo nel pretendere una manifesta partecipazione di tutte le espressioni associative di una specifica professione e l'immediata ricerca del consenso fin dalle prime fasi di valutazione della fattibilità di uno specifico percorso normativo. Così è capitato che, non trovando una adeguata condivisione sul lavoro da fare, le associazioni dello Shiatsu, hanno rinunciato di partecipare ai lavori dell'UNI.

Importante e fondamentale sarebbe, in tal senso, la partecipazione attiva di rappresentanti delle Regioni e dei Ministeri, coinvolti nella corretta interpretazione delle professioni connesse ad esempio al benessere

della persona e non definite, ad oggi, quali professioni sanitarie. Un caso emblematico è quello dei Naturopati, la cui norma ha dovuto attendere diversi mesi prima della sua pubblicazione.

È necessario rilevare come, nonostante l'iter pubblico di consultazione (vedi inchiesta pubblica on line, ossia il processo di Inchiesta Pubblica Finale) che l'UNI prevede, assicurando il libero accesso a tutti i cittadini, il coinvolgimento a questo livello partecipativo appare ancora modesto. Infatti, la conoscenza e la valorizzazione della facoltà di partecipare ad un processo normativo appare di indubbia rilevanza sociale ed economica. In Italia è ancora poco diffusa la consapevolezza, anche tra i consumatori, del ruolo che l'UNI può svolgere nel far crescere concretamente la qualità dei prodotti e soprattutto dei servizi, fornendo un contributo tutt'altro che secondario alla crescita economica secondo principi di correttezza commerciale e sicurezza.

E poi c'è la certificazione

Ci si chiederà la ragione per la quale un professionista dovrebbe ottemperare ai requisiti di una norma tecnica che ne definisce le caratteristiche intrinseche. Di certo permette l'evidenza della trasparenza informativa verso il cliente, si stabilisce un punto di riferimento preciso sul piano della competenza, ma lo obbliga con maggiore forza anche a rispettare le disposizioni legislative ed in particolare la Legge 4/2013. In pratica, la certificazione di terza parte della professione rappresenta l'anello di congiunzione della catena del mercato tra il professionista e il cliente.

La Legge 4/2013 si sofferma sulla necessità per le associazioni di categoria di collaborare con l'UNI nella definizione della normativa tecnica *al fine di garantire la massima consensualità, democraticità e trasparenza. Le medesime associazioni possono promuovere la costituzione di organismi di certificazione della conformità per i settori di competenza, nel rispetto dei requisiti di indipendenza, imparzialità e professionalità...gli organismi di certificazione accreditati (nдр da ACCREDIA) possono rilasciare, su richiesta del singolo professionista, anche non iscritto ad alcuna associazione, il certificato di conformità alla norma tecnica UNI definita per la singola professione.*

L'idea che la certificazione di parte terza possa assicurare un buon livello, relativamente all'affidabilità del professionista, appare una buona soluzione pratica per la trasparenza del mercato e il diffondersi di una coltura di relazioni più avanzate tra professionisti e clienti-consumatori. A questo pun-

to è auspicabile che gli OdC accreditati da ACCREDIA contemplino l'istituzione di adeguati Comitati per la salvaguardia dell'imparzialità, rappresentativi di tutti gli interessi in campo ed i cui partecipanti vengano formati secondo puntuali protocolli condivisi. Su questo terreno c'è ancora molto da fare, ma l'esperienza maturata e le attività svolte in questi ultimi anni lasciano ben sperare.

Gianni Cavinato

*Rappresentante del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
Presidente di ACU - Associazione Consumatori Utenti*

Una lettura congiunta delle recenti leggi in materia di professioni e valutazione delle competenze, con le norme di certificazione ed accreditamento

Per tutelare i consumatori, promuovere la conoscibilità e garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali, è stata adottata la Legge 14 gennaio 2013, n.4 (*pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 26 gennaio 2013, n. 22*) che disciplina le professioni non regolamentate.

La legge in vigore dal 10 febbraio, coinvolge tutte quelle professioni non organizzate in ordini o collegi, definite come attività economiche anche organizzate, volte alla prestazione di servizi o di opere a favore di terzi, esercitabile abitualmente e prevalentemente mediante lavoro intellettuale, che però non risultano riservate per legge a soggetti iscritti in albi o elenchi.

Sono escluse anche le professioni sanitarie e le attività e i mestieri artigianali, commerciali e di pubblico esercizio perché disciplinati da specifiche normative.

Ai fini dell'esercizio di una professione la Legge 4/2013 non prevede l'obbligo di conformarsi alle norme tecniche UNI.

L'art. 6 della legge promuove infatti l'autoregolamentazione volontaria dell'attività. La certificazione del professionista da parte di un organismo accreditato, che prevede la preliminare redazione da parte dell'UNI di una norma tecnica (non giuridica), è ritenuta comunque la scelta più corretta ed adeguata.

La legge tende infatti a sviluppare strumenti di qualificazione delle attività professionali basati su meccanismi di mercato e comunque volontari, e non ad irrigidire il regime giuridico di tali attività.

Quindi, nell'assenza di una normativa specifica di riferimento, l'attività è libera, visto

che la Legge 4/2013 prevede solo, all'art.2, c.6, che "ai professionisti di cui all'articolo 1, comma 2... non è consentito l'esercizio delle attività professionali riservate dalla legge a specifiche categorie di soggetti".

Ciò detto, in merito alla non obbligatorietà di conformarsi alle norme tecniche UNI, è bene però riflettere sull'opportunità che questa legge sta offrendo al mercato.

La conformità ad una norma tecnica è presunzione di conformità. Un professionista che opera in conformità ad una norma (UNI, o altre norme emesse da altri enti di normazione riconosciuti dalla legge) dimostra al mercato di operare adottando prassi e comportamenti che sono riconosciute come le best practices, lo stato dell'arte, definite non da un'associazione singola, ma frutto dell'incontro di tutte le parti interessate, e degli esperti, che collaborano nella redazione della norma. Questo significa che in caso di contenziosi sull'operato di un professionista, questo potrà facilmente dimostrare la sua massima diligenza e attenzione, perché ispirata e orientata ad un modello di riferimento condiviso.

Compresa l'importanza di riferirsi ad una Norma tecnica, rimane la necessità di dare prova che effettivamente il comportamento del singolo è riconducibile a tale norma. Questo è il compito della certificazione ac-

creditata, cioè valutata da un organismo indipendente (terzo, rispetto al professionista ed ad un suo cliente), la cui serietà, affidabilità e imparzialità è a sua volta controllata da un ente, riconosciuto dallo Stato (in Italia ACCREDIA), che ha l'autorità e le competenze per garantire il rispetto delle regole definite, riferito a questo ambito, a livello internazionale.

La certificazione da parte di un organismo terzo indipendente accreditato presso l'Ente nazionale di accreditamento indica quindi che il singolo professionista "certificato" raggiunge determinati standard previsti dalla norma tecnica.

Questo è il motivo per cui il Ministero dello Sviluppo Economico, anche attraverso il proprio sito web, promuove l'informazione sull'adozione di norme tecniche UNI relative alle attività professionali oggetto della legge.

È opportuno ricordare, peraltro, che all'inizio di quest'anno, quasi in concomitanza alla Legge 4, è stato emanato il Decreto Legislativo 16 gennaio n. 13, che dispone in materia di *prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali ed informali e degli standard minimi di servizio del Sistema Nazionale di Certificazione delle competenze*.

Sarebbe opportuna una lettura congiunta delle due norme, dal momento che anche il

Decreto Legislativo n. 13 fa riferimento all'accREDITAMENTO degli "Enti Titolati" per l'erogazione dei servizi di Certificazione delle competenze in conformità alle norme tecniche UNI.

Le due norme quindi sono coerenti tra di loro. Una (la legge 4) mira a difendere i consumatori, che devono avere la certezza sulle competenze che un professionista gli sta vendendo, l'altra (la legge 13) si rivolge invece alle persone (e a tutti noi in generale) che hanno bisogno di veder riconosciute tutte le esperienze, studi, addestramenti (apprendimento informale, formale e non formale), svolti durante un certo periodo della propria vita, e cristallizzarli in un documento ufficiale che possa fare fede davanti a terzi (certificazione della competenza).

La Legge 13 si ispira e adotta i principi del modello EQF, il nuovo quadro comune europeo di riferimento che collega fra loro i sistemi di qualificazione di paesi diversi, fungendo da dispositivo di traduzione utile a rendere le qualifiche più leggibili e comprensibili tra paesi e sistemi europei differenti. Nell'EQF, il singolo risultato dell'apprendimento viene definito da ciò che un individuo conosce, comprende e sa fare al termine di un processo di apprendimento. L'EQF si concentra pertanto sui risultati dell'apprendimento (piuttosto che sugli in-



put, quali la durata del periodo di studi), che vengono delineati secondo tre categorie: conoscenze, abilità e competenze. Ciò significa che le qualifiche, in combinazioni differenti, si riferiscono a un ampio ventaglio di risultati dell'apprendimento, incluse le conoscenze teoriche, le abilità pratiche e tecniche e le competenze sociali, che prevedono la capacità di lavorare insieme ad altre persone.

La UNI CEI EN IEC/ISO 17024 (norma di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione del personale) definisce la competenza (punto 3.7) come la *Capacità di applicare conoscenze e abilità per ottenere i risultati prestabiliti*. Gli scenari sono quindi coerenti. Le norme (e gli schemi di certificazione in senso più ampio) non definiscono solo requisiti oggettivi e misurabili, applicabili in ogni contesto, (punto 8.2e - prerequisiti) ma anche punti di controllo per le conoscenze e le abilità richieste (punto 8.3 b e c - metodi di valutazione).

La legge 13, si diceva, è importante anche perché stabilisce che per l'erogazione di servizi di certificazione delle competenze in conformità alle norme tecniche UNI in quanto applicabili, gli Organismi di certificazione *devono* essere in possesso dell'accreditamento da parte dell'organismo nazionale italiano di accreditamento.

Questo è un passaggio fondamentale, perché viene riconosciuta la validità di tutto il percorso logico da poco descritto: il professionista per dare dimostrazione della sua diligenza deve riferirsi ad una norma UNI, e questa coerenza può essere certificata solo da un organismo di certificazione accreditato dall'Ente di Accreditamento, riconosciuto dallo Stato, a sua volta firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento a livello non solo Europeo ma anche mondiale.

Ad ogni modo, non esistono (almeno al momento) norme UNI, o equivalenti, per tutte le professioni.

In questi casi, sono state sviluppate delle specifiche o disciplinari tecnici (come previsto dalla norma UNI CEI EN IEC/ISO 17024) che, approvate da un gruppo di esperti e da

rappresentanti di tutte le parti interessate, diventano un documento comunque riconosciuto cui riferirsi. In questi casi è il mercato (o una legge) che assegna un valore a queste certificazioni, che, sebbene non possano essere ritenute equivalenti (anche ai fini di legge) ad una certificazione basata su uno standard ufficiale, dimostrano comunque uno sforzo del professionista a confrontarsi in maniera trasparente e oggettiva, in attesa evidentemente che nasca l'esigenza di pubblicare una norma tecnica ufficiale.

In entrambi i casi (in presenza di una norma tecnica o di un disciplinare) chi garantisce la regolarità dell'attività di certificazione è l'ente di accreditamento.

In Italia ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento designato dallo Stato per svolgere l'attività di accreditamento degli organismi di certificazione e di ispezione e dei laboratori di prova e di taratura. L'Ente opera sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico ed è, inoltre, soggetta al controllo della Commissione Interministeriale di Sorveglianza, composta dai nove Ministeri Soci di diritto di ACCREDIA (oltre al Ministero dello Sviluppo Economico, il Ministero dell'Ambiente, della Difesa, dell'Interno, delle Infrastrutture e dei Trasporti, dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali e della Salute).

ACCREDIA valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori (Laboratori e Organismi) che svolgono valutazione della conformità di prodotti e/o servizi a regole obbligatorie e a norme volontarie. L'accreditamento è quindi un servizio svolto nell'interesse pubblico allo scopo di contribuire a migliorare la competitività e a promuovere il progresso tecnico ed economico, favorendo la libera circolazione delle merci, lo sviluppo sostenibile, la leale concorrenza tra gli operatori sul mercato e la trasparenza nei rapporti tra produttori, utenti e consumatori, nonché

il miglioramento dei prodotti e degli ambienti di vita e di lavoro.

L'ente unico di accreditamento è garanzia di qualità e competitività anche a livello internazionale. ACCREDIA, infatti, è membro degli Organismi di cooperazione tra gli enti di accreditamento a livello europeo e mondiale: EA (European Cooperation for Accreditation), IAF (International Accreditation Forum) e ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation); ed è firmatario dei relativi Accordi Internazionali di Mutuo Riconoscimento (MLA/MRA) per gli schemi SGQ (qualità), SGA (ambiente), PRS (personale), PRD (prodotti e servizi), ISP (ispezione) e LAP (laboratori di prova). Tali accordi consentono alle valutazioni di conformità rilasciate dagli organismi accreditati dagli enti firmatari di essere riconosciute nei principali mercati mondiali.

Al 1 luglio 2013, operano sul mercato italiano, sotto accreditamento ACCREDIA, 26 organismi di certificazione delle persone, che hanno rilasciato oltre 80.000 certificazioni, in 29 diversi settori e ambiti. Si può notare che circa oltre il 96% di queste certificazioni (che riguardano 1/3 dei settori) si basano su

norme tecniche, mentre le altre hanno a riferimento dei disciplinari, valutati da ACCREDIA preventivamente al rilascio dell'accreditamento.

Emanuele Riva
ACCREDIA



Note

¹ Questo è il motivo per cui chiunque svolga una delle professioni riconducibili alla legge in esame, è tenuto a far espresso riferimento nel corso della propria attività e in particolare in ogni documento e nel rapporto scritto con il cliente, agli estremi della legge stessa. L'inadempimento rientra tra le pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori. La disposizione è volta a rendere il più chiaro possibile il rapporto con il consumatore, evitando ogni incertezza sul contenuto delle attività e sulle caratteristiche del servizio reso dal professionista