



DOCUMENTO INTEGRATIVO DEL DIPARTIMENTO ORGANIZZATIVO

Premessa

La nostra Organizzazione deve essere protagonista del cambiamento, attraverso la promozione di una politica sempre puntuale con le dinamiche economiche e sociali, per governare i cambiamenti presenti nella società e per realizzare politiche attraverso la valorizzazione del modello associativo. La presenza sui luoghi di lavoro, è la condizione essenziale per meglio percepire, valutare ed indirizzare i cambiamenti per il progresso del singolo lavoratore e della società. La riflessione politica su le questioni organizzative interne non può prescindere dagli scenari sociali, economici e politici in continuo mutamento. È essenziale l'impegno costante di tutto il gruppo dirigente, per percepire e comprendere le domande di tutela e di rappresentanza che provengono dalla realtà socio-economica in continuo cambiamento.

Nuovi assetti organizzativi

A partire dalle assemblee Organizzative del 2003, del 2009, dalla Conferenza nazionale dei servizi del 2010 la Cisl ha tracciato le linee del proprio rinnovamento sia sul versante dei servizi che nei confronti delle proprie strutture Confederali e Categoricali. Con l'Assemblea Organizzativa straordinaria del 2012 è stata data una forte accelerazione a tutti i processi da tempo in cantiere a partire, già a presente Congresso, dall'accorpamento delle Ust e delle piccole Usr e per continuare poi entro la prossima Assemblea Organizzativa con la riduzione delle Categorie dalle attuali 19 alle future 6, massimo 9 nuove aggregazioni.

Le iniziative organizzative che hanno riguardato i progetti di accorpamento delle Unioni Territoriali e Regionali si sono sviluppate con la finalità di rafforzare il peso politico e contrattuale dell'Organizzazione. La creazione delle nuove macro Categorie, nel contesto merceologico e settoriale rappresentato, hanno lo scopo di potenziare la 'prima linea' con maggiori risorse umane e materiali per acquisire più capacità di presidio sia sul terreno delle politiche contrattuali di secondo livello sia su quello più diretto della rappresentanza e del proselitismo.

Nel Veneto gli indirizzi Confederali si sono concretizzati con una riduzione delle Unioni Sindacali Territoriali da 7 a 5 mediante l'accorpamento della Ust di Belluno con quella di Treviso e di quella di Padova con la Ust di Rovigo. In questi due territori analogamente hanno fatto le Categorie ad eccezione di alcune (Felsa e Flaei) che si sono regionalizzate. La Fit e l'Ugc si regionalizzeranno nei prossimi mesi mentre la Fiba a creato una struttura interregionale di Categoria. Anche altre Categorie hanno in cantiere un modello regionalizzato, come la Filca e la FP, ma contemporaneamente rientrano anche nel progetto di costituzione delle macro Categorie.

Riteniamo importante che al prossimo Congresso Confederale si approfondisca la scelta sul modello organizzativo sia categoriale che delle unioni valutando anche la eventuale riduzione dei livelli congressuali.

Reti informative, tesseramento ed amministrazione

L'impegno assunto da tempo sulla tenuta della contabilità impegna tutti i livelli dell'Organizzazione, l'obiettivo è di adottare per la contabilità e la redazione dei bilanci un programma unico (COGEU) per tutti i livelli dell'Organizzazione perché è la condizione essenziale per arrivare alla realizzazione dei bilanci consolidati. Per questo diventa utile la scelta della gestione amministrativa per le Ust e la Categorie affidata alla società dei servizi regionale.

La realizzazione del programma Web per l'anagrafe degli iscritti unica per tutta l'organizzazione è indispensabile per un puntuale e completo controllo del tesseramento e della ripartizione automatica delle rispettive risorse.

Accanto a questo vi è la necessità di una "analisi dei bisogni informatici" delle molteplici funzioni ed attività dell'Organizzazione per orientare le soluzioni verso obiettivi condivisi che permettano modalità di lavoro omogenee e relativi risparmi.

Servizi

Per quanto riguarda i Servizi le scelte hanno portato ad una nuova e più forte integrazione ed un maggiore coinvolgimento delle Categorie.

Nel Veneto la Cisl, con la propria Assemblea dei Servizi, ha dato il via ad un importante cambiamento ed a una forte integrazione delle Società dei Servizi territoriali che si è concretizzata con le seguenti tappe.

Costituzione della società regionale dei servizi, denominata Cisl Veneto Servizi srl, nel gennaio 2011 dalla scelta politica delle varie Ust del Veneto, della USR Veneto e del Caf Nazionale, in attuazione delle indicazioni del "Progetto di Riorganizzazione del Sistema di Offerta dei Servizi" deciso nella Conferenza Nazionale dei Servizi tenutasi a Roma il 9 e 10 marzo 2010 e dall'Assemblea dei Servizi della Cisl del Veneto nel maggio 2010.

Dalla Conferenza sono scaturite due tipologie di società regionali: la società di service e la società di gestione. Ai territori è stata data la facoltà di decidere quale società scegliere e quale percorso intraprendere in base alle proprie esigenze e specificità.

Data l'estensione del territorio veneto ed il rilevante peso dell'attività fiscale, nonché le peculiarità delle società provinciali, i soci hanno deciso che il percorso di regionalizzazione del Caf nel Veneto si sarebbe attuato con una società di service.

La successiva Assemblea Nazionale dei Servizi del 16 febbraio 2012 e la conseguente delibera del Comitato Esecutivo Confederale del 18 aprile 2012 hanno deciso di accelerare il processo di regionalizzazione chiedendo alle strutture interessate la trasformazione delle società di service in vere società di gestione fin dalla campagna fiscale 2013.

Si è avviata pertanto in Veneto una discussione sull'iter da seguire, con la richiesta finale alla Confederazione di un rinvio al 2014 sui tempi di compimento del progetto, nel rispetto degli obiettivi politici deliberati.

La regionalizzazione del Caf e la trasformazione del ruolo della società regionale è stata così articolata nelle seguenti tre fasi:

Biennio 2011/2012: Costituzione della società regionale con ruolo di service. Avvio della discussione per il passaggio a società di gestione;

Annualità 2013: Gestione della fase di passaggio da società di service a società di gestione;

Dal 2014: Consolidamento dell'attività di gestione.

Per dare attuazione al progetto deliberato, il 19 febbraio 2013, l'Assemblea dei Soci di Cisl Veneto Servizi srl ha deliberato in seduta straordinaria, con la presenza del Notaio, la modifica dello Statuto Sociale affinché la società possa operare come società di gestione.

E' ora in corso di definizione il progetto organizzativo di regionalizzazione dei Caf, con la pianificazione cronologica delle attività da svolgere nel corso del 2013, al fine di dare avvio nel 2014 all'attività di gestione del Caf Cisl regionale del Veneto.

E' questa la risposta della Cisl del Veneto alle aspettative di efficienza ed efficacia nella organizzazione, erogazione, gestione e controllo dei servizi del Caf contenute nel progetto predisposto dalla Confederazione.

Il patronato INAS dall'ultimo Congresso CISL svoltosi nel 2009 ad oggi ha dovuto necessariamente cambiare faccia in quanto è aumentata la consapevolezza da parte di tutti di dover cogliere le nuove esigenze che quotidianamente i nostri assistiti ci richiedono.

Questo cambiamento di mentalità, di organizzazione del lavoro, non era più rinviabile poiché c'era il rischio elevato, se non assistevamo in modo efficiente ed efficace i cittadini, di andare "fuori mercato" in quanto non preparati per fornire una adeguata tutela ai giovani, alle famiglie, ai pensionati e ai lavoratori migranti.

A tutto ciò si è aggiunta l'obbligatorietà dell'invio telematico di quasi tutte le prestazioni, fattore che ci ha costretti a mutare la tipologia di lavoro non più prevalentemente in back office ma in front office con un maggiore tempo di attesa nei nostri uffici creando inevitabilmente anche dei disagi all'utenza. Ovviamente tutto ciò si è reso necessario per non rischiare di far perdere i diritti dei cittadini laddove questi, a causa della scarsa alfabetizzazione informatica, non riuscivano ad essere autonomi nelle richieste di prestazioni ai vari enti previdenziali.

Testimonianza di questo aumento di volume di attività dell'INAS è riscontrabile nel numero delle pratiche aperte che identificano le prestazioni richieste, passate dalle 90.000 circa del 2009 alle oltre 160.000 nel 2012. Per scendere un po' più nel particolare siamo passati dalle circa 15.000 pratiche di disoccupazione nel 2009 alle 49.000 nel 2012; le domande di invalidità civile nel 2009 erano circa 5.300 mentre nell'ultimo anno sono salite a circa 14.000. Dal punto di vista politico questo dimostra la gravità della crisi economica per quanto riguarda la disoccupazione alla quale fa da contraltare la diminuzione delle pensioni di vecchiaia e anzianità passate dalle 9.400 nel 2009 alle 6.800 nel 2012. La situazione INAS del Veneto ci vede in costante aumento per quanto riguarda il punteggio finanziabile che nel 2012 ci vedrà raggiungere per la prima volta il secondo posto tra le regioni italiane dopo la Lombardia con 130.000 punti. (nel 2009 erano 99.000)

L'ottimo risultato raggiunto non è riscontrabile solo in termini di punteggio ma anche nell'aumento della quota di mercato nei confronti dei nostri competitor sul territorio (INCA – ACLI): la nostra percentuale si attesta intorno al 22% rispetto alla media nazionale che raggiunge il 17%. Ciò è stato reso possibile anche grazie a progetti nazionali e regionali mirati su ogni singolo territorio che hanno sfruttato la notevole banca dati interna INAS: ad esempio il controllo accurato delle pratiche di pensione già liquidate ha permesso la ricostituzione delle stesse ottenendo dei ricalcoli della prestazione previdenziale anche significativi.

Anche il bilancio quindi ne ha risentito positivamente con un risultato inaspettato rispetto al normale andamento nazionale. Questo ha dato la possibilità di progettare degli inserimenti di nuovo personale in accordo con le singole categorie o UST territoriali dando così un maggiore respiro all'attività quotidiana degli operatori e responsabili territoriali.

In questi anni si è lavorato molto sulla formazione sia dei nuovi assunti sia degli operatori più esperti: ciò si è reso necessario anche per le continue variazioni normative che si sono susseguite. A tale formazione sono stati interessati sia docenti interni regionali e nazionali sia docenti provenienti dai vari enti previdenziali simbolo dell'ottimo rapporto e stima reciproca tra patronato ed enti.

Un altro progetto a livello nazionale ha riguardato l'apertura di sportelli specializzati sulle malattie professionali che mira a seguire i lavoratori dalla prevenzione della stessa fino al riconoscimento di patologie inerenti la loro sfera lavorativa.

Sicuramente ancora molto c'è da fare a partire dal proselitismo: abbiamo raggiunto come patronato dei buoni risultati, ma dobbiamo creare un fronte comune con le categorie e gli altri servizi poiché gli iscritti sono un patrimonio di tutta l'organizzazione. Tutto ciò se condividiamo la consapevolezza che l'azione contrattuale della Cisl deve per forza essere accompagnata dalla tutela individuale offerta dai servizi.

Dobbiamo tener conto di questo in quanto molti tesserati non si rivolgono ai servizi della Cisl e questo dato ci deve spingere a lavorare in perfetta sinergia.

A conferma di questo una recente indagine di Mannheimer vede il patronato come un soggetto qualificato professionalmente ma poco conosciuto sul territorio anche se i patronati risultano essere il riferimento principale degli italiani in fatto di protezioni sociali.

L'idea ambiziosa del patronato è quella di offrirci come fornitori alle persone di servizi altrimenti destinati ad essere tagliati con una conseguente diminuzione del livello di qualità della vita del cittadino.

Questo può avvenire solamente grazie ad un sistema di sussidiarietà che unisce l'azione di istituzioni locali e corpi intermedi come quelli presenti nella realtà del sindacato.

I Giovani

Poco è stato fatto anche per la rete dei giovani delegati e dei potenziali nuovi dirigenti stenta a costituirsi nonostante richieste più volte avanzate e scarsa è anche la partecipazione ai percorsi formativi. L'impegno è di intraprendere nuove iniziative associative dedicate ai giovani nelle Federazioni di Categoria e a livello Confederale anche con attività specifiche nelle campagne di sindacalizzazione. Rilanciare l'esperienza formativa del caposcuola dedicato solo ai giovani al di sotto dei 30 anni, in collaborazione con centri culturali e istituzioni scolastiche ed universitarie. Creare modelli di aggregazione utilizzando nuove tecnologie di comunicazione come i social network.

Il coordinamento femminile, ruolo e valorizzazione

Le donne hanno lavorato moltissimo in questi anni per affermare la loro presenza qualificata nella società: nel mondo della politica e nel mondo delle istituzioni il gap tra i due generi era profondo. Oggi le cose sono un po' cambiate, ma per cambiarle si è dovuto ricorrere alle norme antidiscriminatorie, fissarle ad ogni tornata elettorale, nella composizione dei consigli di amministrazione, nel nostro regolamento dei congressi.

La norma sostiene un concetto democratico di giustizia e un percorso di maturazione della società che viene affermato da anni, ma che non produce effetti se non è supportato da norma e sanzione: questo argomento dimostra ancora una volta che il Paese è bloccato, non sa cambiare con la velocità che i tempi richiedono.

E' un Paese immobile dove si sprecano i talenti – dei giovani e delle donne - piuttosto di cambiare, di toccare interessi e posizioni di favore. Tutto questo si traduce in una perdita di opportunità politica anche per gli uomini: il World Economic Forum ricorda che dove le donne sono meno discriminate ci sono anche la maggiore competitività e i redditi più alti.

Il 2012 è stato un altro anno tragico : oltre centoventi donne sono state uccise solo in Italia, tuttora quotidianamente la cronaca ci informa di donne vittime di violenza, dobbiamo agire subito per affermare una cultura diversa da quella della violenza, e della sopraffazione anche fisica, una cultura che garantisca i soggetti più deboli.

Anche il mondo del lavoro soffre di diseguaglianze e violenza tra gli uomini e le donne per modificare le quali serve la contrattazione e una diversa organizzazione del lavoro.

Dobbiamo ripensare il modello sociale e culturale tenendo conto innovazioni che hanno inciso sui modelli di comunicazione, sulla diffusione della conoscenze e affrontare il nodo dell'organizzazione del lavoro.

Nella proposta di intesa di novembre 2012 CGIL CISL UIL raccomandano la promozione e implementazione nell'ambito della contrattazione di secondo livello, di strumenti di prevenzione e contrasto ad ogni forma di violenza e discriminazione di genere, in coerenza con la Direttiva Europea (con quanto previsto dal D. legislativo 5/2010 attuativo della Direttiva 54/CE/2006) che attribuisce proprio alla contrattazione collettiva un ruolo importante nella definizione di "misure

specifiche, ivi compresi codici di condotta, linee guida e buone prassi, per prevenire tutte le forme di discriminazione sessuale e, in particolare, le molestie e le molestie sessuali e verbali nel luogo del lavoro, nelle condizioni di lavoro, nonché nella formazione e crescita professionale.”;

Abbiamo bisogno di un modello di relazioni contrattuali che non trascuri le fasce più deboli della società, le famiglie, i giovani, e gli anziani, in particolare le donne anziane, rese ancor più vulnerabili dall'insufficiente adeguamento delle pensioni al costo della vita oltre che dal taglio delle risorse assegnate ai servizi socio assistenziali.

La strategia di riforma della CISL punta sulla contrattazione di secondo livello e la concertazione sul territorio, una coniugazione efficace tra le due azioni potrebbe produrre, anche a parità di risorse, un deciso miglioramento della condizione femminile rispetto alla conciliazione e alle pari opportunità.

Dobbiamo riconsiderare le tutele di genere: è cambiato il lavoro, è cambiata la società, è cambiata la famiglia, il sistema di tutele che richiedeva la nostra società non può rimanere lo stesso.

Le donne guadagnano di meno ed hanno pensioni più basse anche perché ricade solo sulle donne il lavoro di cura familiare. Lo sforzo di modificare, per esempio attraverso il congedo di paternità obbligatorio, lo stato delle cose è ancora insufficiente. Un ulteriore esempio di legge corretta, educativa, ma inutile a cambiare le cose: l'88% dei congedi facoltativi è ancora appannaggio materno e tale rimarrà finché il lavoro delle donne sarà meno retribuito, più precario e quindi più sacrificabile.

Il coordinamento femminile va rilanciato affidando allo stesso, oltre al ruolo tipico, competenze specifiche nel campo delle politiche Confederali. È necessario promuovere un progetto formativo finalizzato a favorire e rafforzare la competenza per una maggior presenza della dirigenza femminile in tutti i livelli.

Adiconsum

Anche in questo quadriennio è proseguita la campagna informativa sull'uso corretto dei farmaci e sulle vaccinazioni antinfluenzali fornendo assistenza agli sportelli per le persone che si sono rivolte ad Adiconsum.

E' stata distribuita in circa 14.000 copie la guida "L'uso consapevole del farmaco" e nel quadro delle manifestazioni previste per "Consumatori in piazza" l'esperto farmacista dell'associazione ha partecipato a molte trasmissioni televisive sulle vaccinazioni e sull'uso dei farmaci.

In considerazione della domanda di intervento per la cosiddetta malasanità lo sportello di Padova ha affiancato quelli di Rovigo e Venezia per l'assistenza dei consumatori.

Va segnalato che i casi che ci sono stati sottoposti e per i quali è stata avviata una formale contestazione alla struttura sanitaria, sono stati una decina, per uno dei quali è stata avviata una causa legale.

In occasione della Fiera del Riso a Isola della Scala (VR) Adiconsum è stata presente con un proprio stand ed ha organizzato un convegno sulla sicurezza alimentare e contro le frodi alimentari ai fini della tutela della salute dei consumatori.

E' stato confermato il monitoraggio dei servizi: elettrico, gas, acqua, benzina, telefonia che hanno dato luogo a numerose istanze di contenzioso. Adiconsum ha consolidato per il 2012 la convenzione con Unicarve per la totale tracciabilità della carne bovina e per offrire ai consumatori confezioni (scrigno delle carni) di carne alle famiglie a prezzi vantaggiosi.

Nel mese di aprile 2012 è stato sottoscritto un accordo con Ascopiave relativo alla Carta dei Servizi per tutte le aziende del gruppo.

Presso il centro S. Gaetano a Padova incontro con la cittadinanza sulla sicurezza alimentare.

Presso la sala consiliare di Casale sul Sile (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Casier (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Roncade (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Roncade (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Marcon (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala Falcon Borsellino a Limena incontro con la cittadinanza sulla qualità dei servizi a rete.

Presso la sala consiliare di Marcon (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Quarto d'Altino (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Quarto d'Altino (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Presso la sala consiliare di Meolo (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Palestra scolastica di Casier incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Sono in fase di monitoraggio dal 2009 i servizi elettrico, gas, acqua, benzina, telefonia e altro, che hanno dato luogo, nel 2012, a 1543 istanze di contenzioso.

E' stato confermato il monitoraggio dei servizi: elettrico, gas, acqua, benzina, telefonia che hanno dato luogo a numerose istanze di contenzioso. Adiconsum ha consolidato per il 2012 la convenzione con Unicarve per la totale tracciabilità della carne bovina e per offrire ai consumatori confezioni (scrigno delle carni) di carne alle famiglie a prezzi vantaggiosi.

Nel mese di aprile 2012 è stato sottoscritto un accordo con Ascopiave relativo alla Carta dei Servizi per tutte le aziende del gruppo.

- Presso il centro S. Gaetano a Padova incontro con la cittadinanza sulla sicurezza alimentare.
- Presso la sala consiliare di Casale sul Sile (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Casier (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Roncade (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Roncade (TV) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Marcon (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala Falcon Borsellino a Limena incontro con la cittadinanza sulla qualità dei servizi a rete.
- Presso la sala consiliare di Marcon (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

- Presso la sala consiliare di Quarto d'Altino (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Quarto d'Altino (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Presso la sala consiliare di Meolo (VE) incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.
- Palestra scolastica di Casier incontro con la cittadinanza sul progetto Sirio per la tutela dei consumatori in caso di perdite occulte di acqua.

Sono in fase di monitoraggio dal 2009 i servizi: elettrico, gas, acqua, benzina, telefonia e altro, che hanno dato luogo, nel 2012, a 1543 istanze di contenzioso

Adeguate informazione e corretta pubblicità:

- Incontro con i cittadini di Due Carrare (PD) sulle insidie commerciali derivanti dalla liberalizzazione del mercato elettrico e del gas.
- Incontro con i cittadini di Porto Tolle (RO) sulla pubblicità ingannevole e le truffe agli anziani.
- Incontro con i cittadini di Oderzo (TV) sulla liberalizzazione del mercato della telefonia, sulla pubblicità in questo settore, sugli obblighi informativi degli operatori e le modalità operative previste dalla legge per i contratti a distanza.
- Incontro con i cittadini di Oderzo (TV) sulla liberalizzazione del mercato elettrico e del gas e sulle problematiche dei contratti stipulati fuori dai locali commerciali.

Nel quadro delle iniziative previste dal progetto "Consumatori in Piazza" dal 29/05/2012 al 01/09/2012 si sono svolte manifestazioni, con finalità informative e di assistenza ai cittadini, in 24 piazze del Veneto dove sono stati contattati oltre 100.000 cittadini. In ciascuna piazza sono stati allestiti uno o più gazebo presidiati da personale qualificato per rispondere ad ogni esigenza dei cittadini. Da segnalare che Adiconsum ha partecipato con un proprio stand presso la Fiera di Verona alla mostra "Solarexpo" dall'8 all'11 maggio 2012 contattando non meno di 30.000 cittadini ai quali è stata fornita assistenza e consulenza sul risparmio energetico, sul fotovoltaico, solare termico, biomasse, eolico, ecc.

Attività educative al consumo:

- A Oderzo (TV) incontro con la cittadinanza sul Codice del Consumo.
- Fiera di Verona "Progetto Fuoco" con altri partner. Stand Adiconsum e convegno aperto ai visitatori sulla sicurezza in casa e la manutenzione delle apparecchiature per il riscaldamento con conferenza stampa finale a chiusura della manifestazione.
- Incontro con gli iscritti simpatizzanti della Lega Nord sul corretto uso dei farmaci.

Definizione del protocollo di conciliazione con FIAIP Veneto.

Definizione corretta, trasparente ed equa dei rapporti contrattuali concernenti beni o servizi.

In questo settore di attività Adiconsum ha sostanzialmente provveduto all'analisi dei contratti stipulati tra consumatore e impresa. In particolare va segnalata l'attività di conciliazione con le imprese dei servizi a rete dove molto spesso i comportamenti delle imprese non sono rispondenti alle norme di legge (Codice del Consumo) e la trasparenza non risulta tale (doppie fatturazioni, consumi sovrastimati, contatti per servizi non richiesti, ecc.). Con lo strumento conciliativo (vedi tabella precedente) si è potuto rispondere positivamente a circa il 95% delle richieste dei

consumatori. Nei casi dove non è stato possibile trovare un accordo abbiamo provveduto a coinvolgere nelle istanze non risolte le rispettive authority competenti, in particolare l'antitrust.

L'attività svolta anche nel 2012 ha premiato Adiconsum che è riuscita non solo a conservare ma a sviluppare la propria presenza nel territorio veneto, infatti al 31/12/2012 gli sportelli dedicati ai cittadini sono stati n. 51.

Per far fronte alle nuove urgenze sociali Adiconsum ha dovuto investire nella formazione dei propri sportellisti (volontari), circa 95 che, attraverso una programmazione dell'attività formativa, hanno potuto acquisire nuove competenze. In tal senso Adiconsum, con altri partner, hanno costituito l'associazione "Speranza lavoro" per poter assistere i cittadini in difficoltà economiche (imprenditori e lavoratori) che purtroppo, non riuscendo a risolvere i loro problemi decidono di togliersi la vita, troppi casi anche nel Veneto.

Le nuove domande nell'anno 2012 hanno interessato principalmente le problematiche dell'acqua e delle iniziative connesse all'attività dell'authority AEEG che ha acquisito la competenza di questo importantissimo settore.

Tutela degli standard di qualità ed efficienza dei servizi pubblici:

Le attività svolte riguardano principalmente l'applicazione della Carta dei Servizi, i servizi a rete, comprese banche e poste e, in tal senso si sono svolti incontri annuali con i principali operatori dei servizi a rete con l'obiettivo di qualificare sempre di più il servizio offerto volto a migliorare il rapporto con i consumatori e utenti. Incontri, in generale, utili, meno che con Trenitalia con la quale il dialogo risulta inefficace, discontinuo, spesso inutile.

Le attività in questi campi ha confermato il tradizionale impegno di Adiconsum a favore dei consumatori. Anzitutto è stato consolidato il rapporto con l'Ente Bilaterale costituito con il Collegio dei Geometri attraverso l'offerta ai consumatori della diagnosi e della certificazione energetica degli edifici. L'iniziativa è stata avviata il 23/03/2012 con un convegno effettuato a Mestre (VE) alla quale hanno partecipato numerosi media.

E' stata pubblicata la III edizione della "Guida ad un uso consapevole del farmaco".

Nel 2012 per effetto del progetto "Consumatori in Piazza", e per altre manifestazioni, le persone contattate sono state oltre 130.000, mentre i contatti dei cittadini attraverso gli sportelli (mail – telefono – fax con la presenza fisica) hanno superato i 46.500.

E' proseguita l'attività per il recupero dell'IVA sulla TIA con la conclusione positiva delle cause avviate nel 2011.

L'istanza presentata nel 2011 circa la presenza di mercurio nell'acqua potabile in provincia di Treviso si è risolta con l'intervento dell'ARPA che ha provveduto alle analisi del caso con esito positivo.

L'attività formativa effettuata è stata di 50 ore ed ha coinvolto tutti gli sportellisti nel 2012 è stata incrementata la nostra presenza nei media, sia per specifiche trasmissioni televisive sia nella carta stampata; le emittenti dove è stato richiesto il nostro contributo sono state:

- RAI 3
- Canale 5 (Striscia la notizia)
- Rete 4
- Antenna 3
- Canale Italia
- Rete Veneta
- Telechiara

- La7
- La8

In ordine alla carta stampata l'interesse ha riguardato tutte le maggiori testate nazionali e locali con pubblicazioni che sono state raccolte da Adiconsum e sono conservate nei nostri archivi.