



# 3° CONGRESSO TERRITORIALE

20 - 21 marzo 2017

## *Sistema Servizi CISL "Lavoro di Squadra"*

*Rapporto*



**SINDA CARE**   
UFFICIO VERTENZE INDIVIDUALI

PATRONATO  
**inas**   
Istituto Nazionale Assistenza Sociale



ADICONSUM  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



ANOLF  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE OLTRE LE FRONTIERE  
SPORTELLI IMMIGRATI



**EBAM** ENTE  
BILATERALE  
ARTIGIANATO  
VENETO



---

## SISTEMA SERVIZI CISL DI VENEZIA

### “Lavoro di Squadra”

La UST-CISL di Venezia si presenta all'appuntamento del 3° Congresso Territoriale dopo un collaudato periodo di assestamento organizzativo.

Il territorio provinciale unificato oggi Città Metropolitana si è perciò dovuto misurare negli ultimi 7 anni, con una fase economica e occupazionale decisamente sfavorevoli.

Nonostante questo, come si vedrà in seguito, l'andamento del tesseramento e i risultati ottenuti dai servizi territoriali hanno evidenziato un buon dinamismo e una indubbia capacità di adattamento.

Seppur certamente noto, per chi ha vissuto in prima linea, va comunque ricordato come la fusione tra territori rappresenti un processo tutt'altro che banale, che richiede un'attenzione particolare al governo della struttura e che si prolunga per anni dopo la sintesi politica che ne ha dato avvio.

Fondamentale è la stretta sinergia tra l'intervento politico, volto a guidare il processo evitando annacquamenti o fratture, e l'azione di ridisegno organizzativo essenziale non solo per mettere in atto economie di scala ma anche per prevenire vuoti di presidio che facilmente genererebbero la riproposizione di soluzioni duali.

Nell'esperienza dell'Ust-Cisl di Venezia ci sono gli elementi per valutare positivamente il percorso fatto: un buon risultato nel tesseramento complessivo con un accrescimento del tasso di sindacalizzazione dei lavoratori dipendenti sia nelle aziende industriali ma specialmente nelle aziende del settore Artigianato, nel settore terziario e quello del turismo e commercio.

Questo accompagnato da un consistente aumento dell'attività dei servizi, in linea o anche superiore a quella delle altre sigle sindacali del territorio, avviandoci ad una accresciuta integrazione orizzontale tra i servizi, traguardando a breve all'obiettivo del “Sistema Servizi” Cisl Venezia.

Noi siamo infatti convinti che attraverso una consapevole stagione “*rifondativa*” della nostra azione sindacale si potranno programmare le basi di un necessario rinnovamento del modello organizzativo della CISL senza, per questo, far venire meno l'ispirazione originaria dei padri fondatori della Cisl: la tutela e la salvaguardia della dignità della persona.

Sappiamo che le sfide che abbiamo davanti ci obbligano a cambiare ed innovare il nostro modo di lavorare e di rappresentare bisogni, noi lo facciamo e lo continueremo a fare con il senso di responsabilità, l'esperienza e la professionalità che ci ha sempre contraddistinto e che abbiamo saputo maturare in questi anni.

Da questo punto di vista, dunque, si può dire che si sia trovata "la quadratura del cerchio" i servizi concorrono ad attivare le conquiste del sindacato, consentendo agli iscritti, attuali e potenziali, di accedere a un'offerta organica di tutele collettive e individuali.

È una visione, competente e professionale, che intende realizzare la corrispondenza tra sistema di servizi e sistema di tutele, siano esse collettive o individuali.

Una visione ribadita anche più recentemente, nell'ambito dell'Assemblea Organizzativa e Programmatica del 2015, che ha riconfermato l'obiettivo di una maggiore integrazione del Sistema Servizi Cisl, in stretta collaborazione con le Federazioni di categoria, per assicurare risposte coordinate agli associati alla Cisl e per rendere più efficace la tutela e la rappresentanza.

La Cisl di Venezia con un coeso lavoro di squadra ha raggiunto traguardi di rilievo, rilanciando un sistema di servizi che ogni giorno offre alle migliaia di persone ( 300.000 contatti anno) che passano nelle nostre sedi, diffuse in tutto il territorio provinciale, un'assistenza qualificata e specialistica su problematiche che, andando ben oltre la sfera professionale e lavorativa propria del legame associativo categoriale, approdano alla dimensione di cittadinanza ed ampliano notevolmente l'interlocuzione con la comunità e con il territorio.

Dal successo e dall'efficacia di funzionamento dei Servizi CISL dipende la nostra stessa autonomia e capacità di finanziamento dei diversi Enti ed Associazioni, la nostra diffusa presenza sul territorio. Non solo, alla qualità del sistema di Servizi CISL è legata, in parte, anche la nostra immagine esterna e la possibilità di promuovere, attraverso questo strumento, una efficace ed efficiente politica organizzativa, di aggregazione sociale e di rilancio del proselitismo sindacale, nei settori tradizionali come pure nelle aree di potenziale crescita associativa che sono sempre più difficili da raggiungere attraverso i canali sindacali tradizionali.

Il successo e i risultati del Sistema di Servizi della CISL, li si può constatare in questo rapporto nelle pagine successive; riteniamo che non sia legato alla casualità, ma è frutto di scelte programmatiche e di coinvolgimento delle risorse e le professionalità che i nostri Responsabili, degli operatori e operatrici che compiono nel lavoro quotidiano, un lavoro continuativo sulla formazione e la ricerca di nuovi prodotti da proporre ai nostri associati, come il Family Cisl. Servizio Casa ecc...

La CISL in questi anni non si è mai spaventata di fronte ai programmi di investimento in Sedi, sempre più moderne e accoglienti, negli investimenti in tecnologie (fibra ottica, implementazione del sistema informatico, front-office) per stare al passo con la più adeguata tecnologia sul mercato per rendere i nostri servizi competitivi al raggiungimento dei più alti livelli di professionalità.

Gli investimenti fin qui avviati hanno portato benefici organizzativi all'attività della CISL, ma anche a tutto il sistema comprese le Categorie.

---

Non possiamo tuttavia non evidenziare gli atteggiamenti da "gabelliere" del Governo che da un lato complica sempre di più al cittadino l'accesso ai servizi come la denuncia dei redditi e la certificazione previdenziale per raggiungere la pensione, ma che dall'altro taglia i contributi pubblici per i servizi erogati. (vedi ultima decisione sul taglio ai CAF del 23,95%).

Non possiamo pensare che i livelli di qualità fin qui raggiunti nei servizi siano improntati sulla logica della gratuità, ma altresì si dovrà ricercare attraverso un sostegno responsabile e solidale tra gli iscritti e le Federazioni di categoria ad un equo sostegno ai costi, con tariffe calmierate finalizzate al buon funzionamento del "Sistema dei Servizi" e non ad sprechi ed inutili o altri impieghi.

Dal successo e dal buon funzionamento del nostro Sistema dei Servizi, dipende un futuro più sereno di tutto il Sindacato, puntando ad una più elevata competenza e qualità potremmo raggiungere e guadagnare in riconoscimenti e in immagine esterna con la possibilità stessa che tutti, Federazioni comprese, possano anche attraverso una azione di promozione organizzativa raggiungere importanti risultati politici e di riconoscimento sociale accompagnata ad una crescita associativa più efficace ed efficiente.

### Tabella iscritti Cisl Venezia per Federazione. Anni 2013-2016

Federazione	2013	2014	2015	2016
FEMCA	3.421	3.281	3.164	3.156
FLAEI	505	481	507	471
FILCA	5.580	5.583	5.580	5.380
FIM	4.600	4.611	4.650	4.300
FISTel	516	570	548	548
FAI	1.740	1.819	2.007	2.058
UGC	1.801	1.804	1.747	1.715
FP	3.977	4.085	4.102	4.292
Cisl Medici	36	51	47	48
Cisl Scuola	4.253	4.615	4.595	4.782
Cisl Università	36	41	39	37
FIR	30	31	33	27
FNS	75	88	97	94
FIT	2.286	2.495	2.642	2.442
FISASCAT	6.994	7.139	7.950	7.691
FIRST	768	783	1.203	1.225
FLP	1.108	1.061	1.132	1.009
FNP – CISL	30.521	28.806	27.966	27.742
FELSA	555	598	599	655
Frontalieri	0	0	0	0
Associazione Quadri		0	0	0
Pre-ades. Anolf	1.263	1.498	1.518	1.519
Pre-ades. Sicut	406	461	487	482
Pre-ades. Ass. Giovani	0	0	0	0
Speciali	1.789	3.841	3.866	1.500
INPS UST	0	0	0	4.826
<b>Totale Generale</b>	<b>72.260</b>	<b>73.742</b>	<b>74.509</b>	<b>75.999</b>

### Personale dipendente CISL-CAF-INAS e collaboratori UST di Venezia 2013-2016

Area	2013	2014	2015	2016
Segretari	4	4	4	4
Staff di segreteria	1	1	1	1
Amministrazione e servizi interni	5	6	6	6
Front Office (accoglienza e centralino)	7	8	7	8
Servizi	53	55	60	62
- Patronato	16	17	18	20
- Vertenze	8	9	9	8
- Fiscale	29	29	33	34
Servizi a rete	4	6	6	6
- ADICONSUM	1	2	2	2
- ANOLF	1	2	2	2
- SICET	1	1	1	1
Sicurezza	1	1	1	1
<b>Totale</b>	<b>74</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>87</b>

### Tabella Servizi per Sedi

	CAF	INAS	Vertenze	SICET	ADICONSUM	ANOLF	SANI IN VENETO - EBAY - SPORTELLO ARTIGIANATO
CAMPONOGARA - Via Giovanni XXIII 15							
CAORLE - Via dei Calamari 3							
CARPENEDO - Via Sa Donà 120/a							
CAVARZERE - Piazza del Donatore 7							
CHIOGGIA - Via Cesare Battisti 328							
DOLO - Via Piave 5 -							
ERACLEA - Via IV Novembre 32 -							
FAVARO VENETO - Via Triestina 23 -							
JESOLO - Via XXIV Maggio 4 -							
MARCON - Piazza Mercato 19 -							
MARGHERA - Via Zorzi 15 -							
MARTELLAGO - Via Fapanni 41/A							
MESTRE - Via Ca' Marcello 10							
MIRA - Via delle Porte 9							
MIRANO - Via Gramsci 73							
NOALE - Via Polanzani 40							
ORIAGO - Via Monte Fumo 1							
PORTOGRUARO - Via Liguria 39							
SAN DONA' DI PIAVE - Via Calnova 68							
SANTA MARIA DI SALA - Via Roma 4							
S. M. AL TAGLIAMENTO - C.so del Popolo 7							
SAN STINO DI LIVENZA - Via Fellini 12							
SCORZE' - Viale Kennedy 18							
SPINEA - Via Buonarroti 8							
VENEZIA - Rio Terà dei Pensieri 328 S. Croce							
<b>ALTRI RECAPITI</b>							
CEGGIA - Via Puccini 1 - Sede FNP CISL							
CHIRIGNAGO - Centro Civico							
FOSSALTA DI PIAVE - P.za IV Nov. 7- Municipio							
GAZZERA - Centro Villa Pozzi							
GIUDECCA - Consiglio di Quartiere							
LIDO DI VENEZIA - Malamocco - Palazzo Pretorio							
MEOLO - Via M. della Libertà 45 - Sede FNP CISL							
MUSILE DI PIAVE - Via XIII Martiri 30 - Sede FNP CISL							
NOVENTA DI PIAVE - Via Piave 16 - Sede FNP CISL							
QUARTO D'ALTINO - Municipio							
ORTEGRANDI - Municipio							
ROBEGANO - Centro Sociale							
SALZANO - Centro Anziani							



## CAF CISL DI VENEZIA -UNIONSERVIZI CISL ATTIVITA' 2013 - 2016

### NOTA INTRODUTTIVA

Il CAF CISL di Venezia è impegnato nel favorire la semplificazione ed il miglioramento del rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione. Ponendosi come ponte tra le due realtà, il CAF CISL di Venezia fornisce agli iscritti, lavoratori e pensionati assistenza e consulenza personalizzata e qualificata nel campo fiscale e delle agevolazioni sociali.

Nell'ultimo quadriennio si è assistito ad un continuo taglio delle risorse da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze con la forte riduzione dei compensi previsti ai CAF per l'attività di assistenza fiscale, riduzione prevista anche per gli anni futuri.

Si deve registrare a partire dall'anno 2015 l'entrata in vigore della dichiarazione dei redditi precompilata on line nel portale dell'Agenzia delle Entrate sottraendo numeri rilevanti al mercato 730 CAF. Nel 2016 il 12% delle dichiarazioni dei redditi 730 nella provincia di Venezia hanno usufruito di questa nuova procedura abbandonando il servizio offerto dai CAF.

Anno	2013	2014	2015	2016
Numero pratiche	99.834	129.211	108.998*	109.022*

\* Dal 2015 abolita pratica TASI abitazione principale

Tabella 1. CAF CISL ed Unionservizi Venezia, numero di pratiche periodo 2013-2016

### L'ATTIVITÀ SVOLTA NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Abbiamo provveduto ad inserire le tabelle seguenti che evidenziano in modo dettagliato la complessa attività fiscale del CAF CISL di Venezia. Si sottolinea che sono stati aperti nuovi servizi: lo Sportello Casa con la possibilità di ottenere una consulenza completa sugli immobili in affitto e da affittare e la registrazione contratti di locazione, lo Sportello SAF per assistenza Partite Iva.

Si fa notare che l'attività del CAF CISL di Venezia è svolta per la quasi totalità con appuntamento, eliminando in modo pressoché definitivo la coda allo sportello, abbiamo registrato nel corso del



2016 n. 108.264 appuntamenti per i diversi servizi. A partire dal 2015 è stato abbinato un servizio sms in cui si ricorda all'utente il proprio appuntamento.

Si segnala la crescente collaborazione ed il consolidamento del Sistema Servizi della CISL di Venezia, promosso e coordinato dalla UST CISL Territoriale che ha saputo dar risposte efficienti e qualificate alle esigenze nuove e consolidate degli iscritti e non al Sindacato.

<b>Pratiche</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Modello 730</b>	52.174	55.260	54.936	57.125
<b>Unico</b>	2.804	2.090	2.241	2.119
<b>Isee</b>	14.310	14.594	15.029	17.189
<b>Consulenza Fiscale</b>	1.024	1.104	1.188	1.297
<b>Tasi/Imu **</b>	9.959	28.567	17.750	7.893
<b>Red</b>	11.759	11.259	5.864	6.100
<b>Invciv</b>	5.604	5.768	2.858	9.013
<b>Colf E Badanti</b>	1.798	1.820	1.809	1.815
<b>Successioni</b>	402	422	436	464
<b>Compilazione Disoccupazioni *</b>	0	8.290	6.845	5.922
<b>Servizio Casa</b>	0	37	42	65
<b>Totale Pratiche</b>	99.834	129.211	108.998	109.002

Tabella 2. CAF CISL e Unionservizi numero di pratiche periodo 2013-2016

\*\* Dal 2015 abolita pratica TASI abitazione principale  
Legenda

\* Pratiche Unionservizi

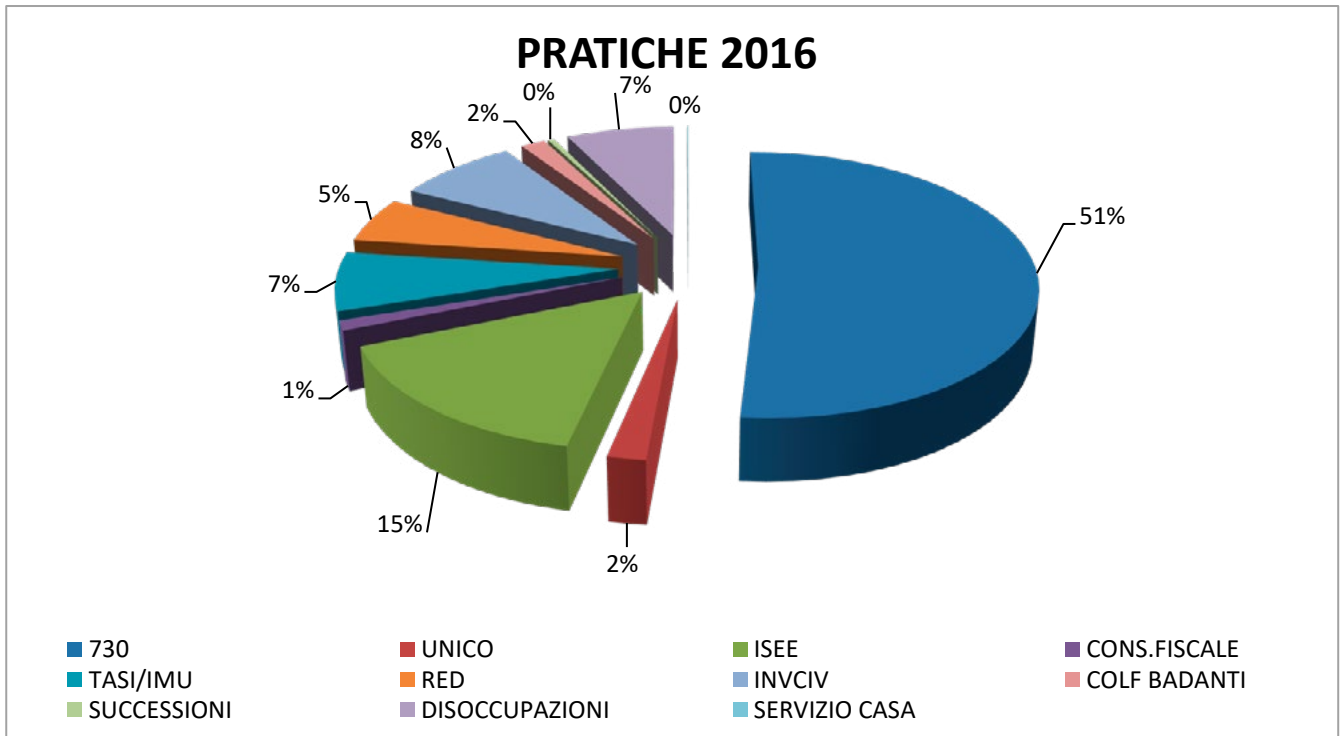


Grafico 1: pratiche 2016 elaborate dal CAF CISL e da Unionservizi di Venezia

Analizzando i competitori CAF nelle province di Venezia si evidenzia il primato del CAF CISL nel corso dell'anno 2016. In ben 27 dei 44 comuni della provincia di Venezia il CAF CISL è leader con il numero maggiore di utenti.

CAF	2013	2014	2015	2016
CAF CISL	18,3	18,8	19,4	20,3
CAF CGIL	23,0	22,0	21,0	19,8
CAF CGN	8,1	8,6	9,8	9,5
CAF ACLI	7,8	7,8	7,9	7,9

Tabella 3. Mercato CAF modello 730. Quote di mercato principali competitori nel territorio veneziano

CAF	2013	2014	2015	2016
CAF CISL	52.792	56.909	54.191	56.329
CAF CGIL	66.336	66.478	58.863	54.986
CAF CGN	23.238	26.069	27.342	26.429
CAF ACLI	22.553	23.721	22.122	21.941

Tabella 4. Mercato CAF. modelli 730 principali competitori nel territorio veneziano

### FATTORI DI SUCCESSO E PUNTI CRITICI

Il periodo 2013-2016 ha rappresentato per il CAF CISL di Venezia un tratto di svolta nella politica aziendale indirizzata alla qualità e professionalità del servizio offerto.

Sono stati effettuati consistenti investimenti sia nel riammodernamento delle sedi che nell'acquisizione di nuova tecnologia. Se da un lato la qualità del servizio viene recepita dall'utenza nella professionalità degli operatori, dall'altro l'accoglienza in sedi adatte e confortevoli rafforza questo concetto.

Si è ritenuto quale elemento imprescindibile nella qualità del servizio, la capacità di risposta alle migliaia di telefonate che la struttura deve far fronte. Si sono registrati nel corso del 2016 nella CISL di Venezia 500.758 chiamate totali tra inbound ed outbound. Al fine di soddisfare una mole così rilevante di flusso telefonico, si è aperto e consolidato un ufficio call center attivo tutto l'anno composto, nei momenti di massima richiesta, da 16 operatori centralinisti e da 15 operatori di front office nelle varie sedi.

Parallelamente si rileva un ammodernamento tecnologico e dei processi dell'intero sistema informatico e connessione dati.

Per ultimo ma non dal punto di vista della rilevanza, le qualità professionali delle Risorse Umane presenti nel CAF CISL di Venezia hanno rappresentato l'arma in più per aggredire e consolidare un mercato difficile e sempre più esigente.

Il futuro del servizio offerto dai CAF è strettamente legato alla programmazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Sono due le questioni cardini: il continuo taglio del compenso per l'attività di controllo, verifica, certificazione effettuate sulle dichiarazioni dei redditi e l'aumento dei cittadini che si rivolgeranno per la propria dichiarazione al portale dell'Agenzia delle Entrate con la compilazione on line.

La contemporaneità della riduzione delle entrate dirette dei compensi ministeriali e della quota mercato 730 dei CAF per effetto della precompilata on line farà sì che le entrate economiche subiranno una forte decurtazione.

Il mercato del CAF CISL di Venezia non potrà più essere come nel passato monopolizzato dalle entrate del servizio 730.

La sfida per il futuro del CAF CISL di Venezia dovrà prevedere: la ricerca di una qualità sempre maggiore nell'erogazione del servizio e una nuova gamma di consulenza dedicata alla famiglia.



## UNIONSERVIZI CISL POLITICHE ATTIVE AL LAVORO 2013-2016

La società UNIONSERVIZI CISL SRL è accreditata dal 25/07/2012 presso la Regione Veneto per i "Servizi al lavoro" rivolti ai lavoratori interessati al reinserimento, riqualificazione e reimpiego con particolare attenzione a:

- ✓ giovani in cerca di prima occupazione;
- ✓ disoccupati in cerca di occupazione;
- ✓ occupati che intendono cambiare lavoro;
- ✓ chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Le principali attività svolte sono:

- Accesso e Informazioni circa le opportunità occupazionali: le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e all'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.
- Valutazione del caso individuale: colloquio individuale e l'analisi della domanda del cliente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato di lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.
- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro: raccolta e diffusione dei curricula vitae di soggetti alla ricerca del lavoro. Sostegno nella ricerca con strumenti che migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo: consulenza per la redazione di un progetto personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento o di reinserimento lavorativo e il tutoraggio in itinere e l'accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante. In particolare viene definito e stipulato il PAI (Patto di azione individuale).

Partecipazione a bandi e progetti finanziati dalla Regione Veneto 2015-2017:

- *D.gr 785/15 Progetto "Bear Up: acquisire nuove competenze per ripartire nel mondo del lavoro";*
- *Progetto "INCIPIT" - percorsi di accompagnamento al lavoro rivolti ai cittadini disoccupati di Paesi Extra UE;*
- *D.gr 681/16 Percorsi di accompagnamento al lavoro e autoimprenditorialità per disoccupati over 50 della Provincia di Venezia;*
- *D.gr 316 PMIA - Patto Metropolitano per l'Inclusione Attiva, Azioni di Inclusione e Coesione Territoriale;*
- *CALL FOR IDEAS – Comune di San Donà di Piave progetto che prevede la costruzione di una rete integrata di servizi tra Comune e Enti Privati.*



## PATRONATO INAS CISL DI VENEZIA ATTIVITA' 2013 - 2016

### NOTA INTRODUTTIVA

La crisi occupazionale ha influito sull'attività degli enti di patronato (e quindi anche dell'INAS) relativa alle pratiche di sussidio per disoccupazione (le varie indennità di disoccupazione e di mobilità) mentre su quella connessa alle prestazioni pensionistiche e di tipo assistenziale hanno influito i provvedimenti di legge, a partire da quelli sul sistema previdenziale, che hanno modificato le regole di accesso alle stesse.

In linea di massima possiamo dire che i due fattori, la crisi occupazionale e gli interventi legislativi in materia di welfare, hanno spostato l'asse dell'attività dell'INAS dalla parte pensionistica (collegata all'attività lavorativa) a quella assistenziale (indennità e sussidi in genere).

A ciò si devono aggiungere le variazioni determinate dagli effetti dei progetti mirati che l'INAS di Venezia ha realizzato in questi anni ed in particolare al progetto TE08 per le ricostituzioni delle pensioni.

Va sottolineato che l'attuale sistema di riconoscimento dell'attività svolta dai patronati ai fini della loro remunerazione è invece ancora centrato sulla parte previdenziale.

Tabella 1. Patronato INAS CISL, numero di pratiche aperte statisticate (*) periodo 2013-2016				
Anno	2013	2014	2015	2016
nr pratiche	40.273	37.089	42.151	41.056
* pratiche inserite nel sistema statistico INAS				

La tabella 1 riporta la quantità di pratiche statisticate dall'Inas di Venezia.

Le pratiche statisticate rappresentano solo una parte dei servizi erogati dal patronato: l'attività di informazione consulenza (compresa quella svolta anche dal medico legale e dall'avvocato) non è infatti contabilizzata.

Non tutte le pratiche statisticate sono riconosciute dallo Stato.

### LE PRESTAZIONI RICONOSCIUTE DALLO STATO

Le prestazioni erogate dai patronati sono considerate dalla legge sulla base di due categorie e tre Tabelle. Le due categorie sono: *prestazioni remunerate* per le quali si prevede un riconoscimento economico (sulla base del "punteggio" assegnato ad ogni tipo di pratica) e *prestazioni non remunerate* che i patronati sono tenuti comunque ad erogare.

Tutte le prestazioni sono poi raggruppate su tre Tabelle: *Previdenziali, Socio- Assistenziali e Danni da lavoro e alla salute*. Gli elenchi delle prestazioni sotto-riportati considerano queste tre Tabelle e distinguono in ognuna le prestazioni remunerate da quelle non remunerate. In ogni elenco vengono riportate, in ordine decrescente, le prestazioni più numerose e, tra parentesi, la quantità realizzata nel 2016

<b>Prestazioni Previdenziali (28.130)</b>			
<b>Remunerate</b>	<b>(3.778)</b>	<b>Non remunerate</b>	<b>(24.352)</b>
Pensione anticipata	(1.101)	Indennità disoccupazione non agricoli	(11.046)
Pensione ai superstiti	(902)	Richiesta verifica posizione assicurativa	(4.876)
Supplemento di	(598)	Indennità di maternità	(2.083)
Pensione di vecchiaia	(299)	Assegni Nucleo Familiare lavoratori	(1.742)
Pensione di Inabilità	(216)	Ratei maturati e non riscossi	(762)
Ricostituzione contributi pregressi	(198)	Variazione dati pensione	(639)
Rinnovo assegno di invalidità	(174)	Ricostituzione pensioni reddituali	(487)
Pensione supplementare	(145)	Ricostituzioni pensioni altri motivi	(493)
Assegno ordinario di invalidità	(145)	Indennità disoccupazione lav.	(470)
		Indennità di mobilità	
		Assegni Familiari pensionati	
		Assegni Familiari lavoratori autonomi	
		Sussidio straordinario disoccupazione	
		Prestazione economici TBC	
		Pensioni complementari	
		Controversia maternità e malattia	
		Astensione anticipata per maternità	
		Assegni familiari	
		Denuncia recupero contributivo	
		Opposizione rimborsi prestazioni indebite	
		Cure balneo-termali	
		Ricongiunzione posizioni assicurative	
		Doppia annualità pensione superstiti	
		Costituzione posizione assicurativa	
		Autorizzazione contributi volontari	
		Riscatto periodi assicurativi	
		Accredito periodi figurativi	
		Rilascio CU	

<b>Prestazioni Socio – Assistenziali (3.478)</b>			
<b>Remunerate</b>	<b>(3.474)</b>	<b>Non remunerate</b>	<b>(4)</b>
Indennità di accompagnamento	(1.697)	Assegno di maternità	(4)
Permessi di soggiorno e rinnovo	(1.092)	Assegno nucleo familiare più 3 figli	
Assegno e pensione di invalidità	(393)	Speciale assegno continuativo	
Assegno sociale	(105)		
Indennità di frequenza	(97)		
Ricongiungimento familiare	(41)		
Pensioni per ciechi	(34)		
Indennità di comunicazione	(4)		
Pensione per sordomuti	(2)		
Pensione di guerra	(2)		
Indennità di comunicazione	(4)		

<b>Danni da lavoro e alla salute tot. (3.137)</b>			
<b>Remunerate</b>	<b>(213)</b>	<b>Non remunerate</b>	<b>(2.924)</b>
Riconoscimento danno biologico	(74)	Riconoscimento stato di handicap	(2.910)
Riconoscimento diritto a rendita	(51)	Richiesta integrazione rendita	(6)
Riconoscimento malattia professionale	(48)	Ricaduta stato di inabilità	(4)
Revisione infortunio	(14)	Richiesta assegno funerario	(3)
Riconoscimento indennità temporanea	(12)	Richiesta protesi	(1)
Prolungamento indennità temporanea	(6)	Richiesta tripla annualità superstiti	
Riconoscimento rendita superstiti	(5)	Domanda riscatto rendita agricola	
Pensione privilegiata	(2)	Richiesta cure termali	
Riconoscimento infortunio non denunciato	(1)	Richiesta rimborso medicinali	
Riconoscimento cause di servizio		Richiesta liquidazione in capitale della rendita	
Riconoscimento equo indennizzo			
Riconoscimento affezioni emoderivati			
Revisione quinquennale equo indennizzo			

Su un totale di 34.532 prestazioni riconosciute dallo Stato ben 27.280 (pari al 79%) sono non remunerate che si aggiungono alle non remunerate in quanto non riconosciute (vedi differenza tab.1) e alle attività di informazione e consulenza che non sono né statisticate né tantomeno riconosciute e remunerate.

Le prestazioni remunerate più richieste sono: in materia pensionistica le pensioni anticipate (1.101), in materia socio- assistenziale le indennità di accompagnamento (1.697).

Modesta l'attività connessa agli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Tra le non remunerate spiccano le domande di indennità di disoccupazione (11.046, che salgono a 11.516 se consideriamo anche quelle relative ai lavoratori agricoli) seguite dalle richieste di verifica della posizione assicurativa (gli estratti conto: 4.876).

### L'ATTIVITÀ SVOLTA NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Una rappresentazione realistica dell'attività svolta dall'INAS di Venezia negli ultimi 4 anni può essere data considerando il numero delle prestazioni più significative.

I numeri esposti nella tabella 2 indicano il numero di pratiche inviate agli enti preposti.

Tabella 2. Patronato INAS CISL, numero di pratiche presentate nelle prestazioni più significative				
	anno			
Prestazione	2013	2014	2015	2016
Pensione anticipata	465	757	1.076	1.101
Pensione di vecchiaia	356	330	335	299
Pensione inabilità/assegno	336	412	450	361
Invalità civili *	2.087	2.414	1.794	2.332
Permessi soggiorno/rinnovo	1.987	1.615	1.320	1.092
Permessi legge. 104 e handicap	n.c.	n.c.	2.776	2.910
Indennità di disoccupazione *	13.878	10.394	11.642	11.516
Assegni familiari *	1.865	1.690	1.844	1.787
* tutti i tipi				

Un altro dato indicativo riguarda il posizionamento di INAS Venezia nel mercato delle prestazioni INPS.

Tabella 3. Mercato INPS, Punti*. Quote di mercato principali competitori nel territorio veneziano			
	Anno		
ente	2014	2015	2016
INAS Cisl	27,7	28	27,5
INCA Cgil	19,6	20,5	20,9
INAC Cia	11,5	12,1	10,9
ACLI	10,5	10,4	10,7
* punti: valore assegnato alle prestazioni remunerate dallo Stato			

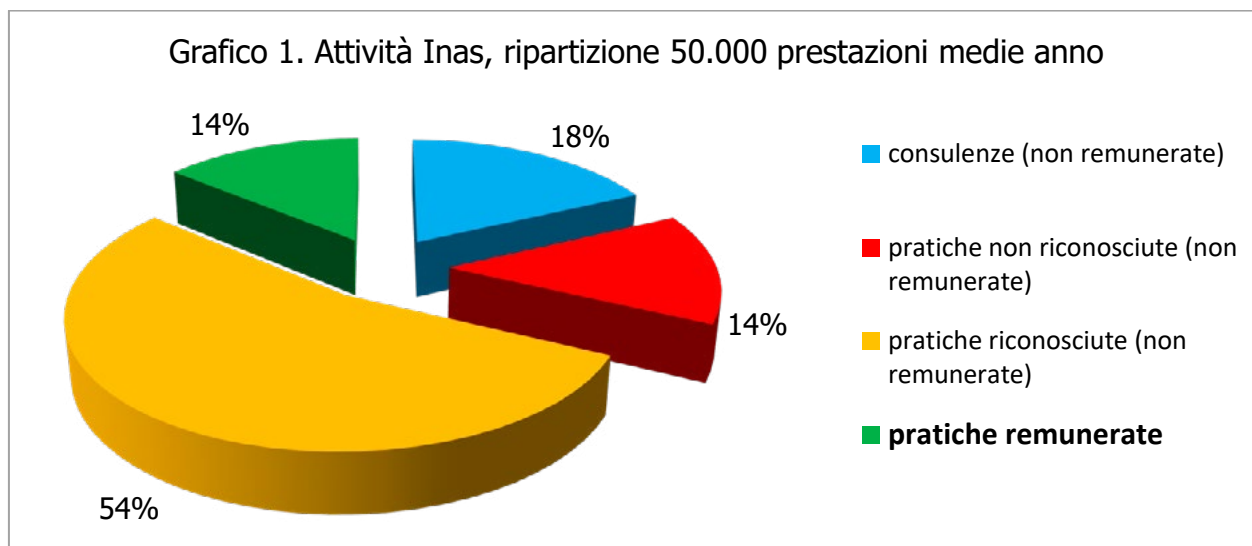
L'INAS si conferma nel triennio 2014-2016 quale primo patronato nel territorio metropolitano di Venezia con una quota tra il 27/28% di tutti i punti riconosciuti per le prestazioni presentate all'INPS, il maggiore ente previdenziale ed assistenziale, e andate a buon fine. La distanza con il secondo competitore, il patronato INCA CISL, si attesta attorno ai 7-8 punti percentuali.



### FATTORI DI SUCCESSO E PUNTI CRITICI

Risulta evidente che il principale fattore di criticità per il patronato INAS di Venezia è quello della sempre maggiore consistenza della attività non remunerata rispetto a quella riconosciuta e quindi ammessa a finanziamento (sintetizzata nel grafico 1).

Ciò determina una crescita dell'impegno lavorativo senza una corrispondente entrata economica. Una situazione che è stata appesantita anche dai recenti interventi in sede di finanziarie nazionali che hanno ridotto considerevolmente i volumi dei finanziamenti destinati ai patronati.



I fattori che invece più hanno determinato il successo del patronato INAS CISL sono stati due: la *qualità* del servizio offerto (competenza, affidabilità, autorevolezza) e la sua *accessibilità* data dalla vicinanza all'utenza (distribuzione territoriale degli sportelli, apertura al pubblico con appuntamenti)

Gli elementi che hanno reso maggiormente competitivi questi due fattori sono:

- a) l'ottimizzazione della organizzazione del personale
- b) l'integrazione operativa con gli altri servizi tramite la UST
- c) la collaborazione con le federazioni di categoria ed in particolare la FNP

### SAN BENEDETTO: UNA VICENDA ESEMPLARE

L'INAS di Venezia ha vinto, in più sedi giudiziarie, la causa intentata tramite il proprio legale nei confronti dell'INPS per il riconoscimento dei periodi contributivi completi (52 settimane) ai lavoratori della San Benedetto occupati con contratto a tempo indeterminato a part time verticale ciclico. L'INPS aveva infatti respinto la richiesta di accredito. I giudici di Padova e Venezia hanno dato ragione ai ricorrenti sulla base degli stessi presupposti: la sentenza della Corte di Cassazione del 2015 a sua volta ispirata a quella della Corte di Giustizia Europea del 2010. Un risultato ottenuto grazie alla stretta collaborazione tra le RSU CISL della San Benedetto, il patronato INAS ed il suo ufficio legale



## UFFICIO VERTENZE UST CISL DI VENEZIA ATTIVITA' 2013 - 2016

### NOTA INTRODUTTIVA

Indubbiamente il quadriennio 2013-2016 è stato fortemente caratterizzato, sotto il profilo lavoristico, da difficoltà economiche e finanziarie che hanno determinato la chiusura di aziende e la conseguente perdita di posti di lavoro.

Tuttavia la vertenzialità nel suo complesso ha mostrato in termini numerici, dopo il picco determinatosi nel 2013, una significativa e costante flessione dovuta, in parte, alla prevedibile ciclicità dei fenomeni di crisi economica, per altra parte dal cambiamento di prospettiva dei lavoratori, i quali si mostrano molto preoccupati per il mantenimento del posto di lavoro e sono dunque meno inclini ad affrontare un percorso rivendicativo in sede sindacale o giudiziaria.

Certamente tale riduzione è dipesa soprattutto dall'introduzione, peraltro in questi anni dimostratasi piuttosto frequente, di riforme del mercato del lavoro e delle normative poste a tutela dei lavoratori che, se da un lato sono state finalizzate all'incremento dei posti di lavoro, dall'altro hanno determinato una rilevante riduzione del contenzioso in relazione a fattispecie quali ad esempio il lavoro a tempo determinato, il lavoro precario ed i licenziamenti ex art. 18.

### LE ATTIVITA' SVOLTE

Nonostante ciò, l'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia mantiene il fondamentale compito di fornire un servizio di assistenza e tutela, anche mediante il patrocinio di prestigiosi studi legali convenzionati e specializzati in diritto del lavoro, nei confronti dei lavoratori nell'ambito di tutte le complesse problematiche inerenti la costituzione, lo svolgimento e la cessazione dei rapporti di lavoro.

In particolare si occupa di:

- verifica della legittimità dei licenziamenti individuali o nell'ambito di procedure collettive
- fallimenti ed altre procedure concorsuali
- recupero crediti da lavoro
- pretesa della responsabilità solidale nell'ambito di appalti
- analisi delle inadempienze contrattuali individuali o collettive a supporto di tutte le federazioni di categoria

- risarcimento danno biologico a seguito di infortunio sul lavoro
- contrasto del lavoro nero ed identificazione della somministrazione illecita di manodopera
- mobbing
- tutela dei lavoratori nell'ambito dei trasferimenti del ramo di azienda
- tutela delle lavoratrici madri

### L'ATTIVITÀ SVOLTA NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Nel periodo intercorso fra il 2013 e la fine del 2016, l'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia ha fornito assistenza ad oltre 4.300 lavoratori recuperando in loro favore crediti ed ottenendo risarcimenti per un ammontare complessivo stimabile in circa 24 milioni di euro netti.

<b>Pratiche</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Vertenze</b>	664	471	427	423
<b>Procedure</b>	631	681	538	473
<b>Totale</b>	1.295	1.152	965	896

Prestazioni con il numero delle pratiche svolte negli anni dal 2013 al 2016

Grazie a questa importante attività, l'Ufficio ha potuto svolgere anche un determinante ruolo in termini di proselitismo e, nonostante la riduzione del numero di pratiche gestite, è riuscito a mantenere costante negli ultimi anni il risultato economico ottenuto a vantaggio dei propri assistiti.

### FATTORI DI SUCCESSO E PUNTI CRITICI

Per realizzare quanto sopra evidenziato, l'Ufficio ha provveduto a differenziare la propria offerta in termini di tutela, approfondendo l'assistenza in settori quali ad esempio il risarcimento per danno biologico differenziale ed il risarcimento relativo alle lungaggini processuali nell'ambito della c.d. "Legge Pinto", avvalendosi di personale specializzato in diritto del lavoro e gestione contabile delle retribuzioni garantendo, unitamente ad esperti avvocati convenzionati, consulenza gratuita ed assistenza in tutte le situazioni che possono determinarsi nell'ambito di un rapporto di lavoro, dimostrando attenzione ed impegno nelle soluzioni delle problematiche di tipo sindacale e giudiziario e mantenendo alto il livello qualitativo offerto, nonostante le continue modifiche normative, le sempre maggiori complessità burocratiche e gestionali nonché la sempre maggiore concorrenza dei professionisti del settore.



## ATTIVITA' SINERGICHE FRA SERVIZI DELLA CISL DI VENEZIA

Esperienze di sinergia fra servizi:

### *Sportello per la presentazione delle dimissioni telematiche (CISL, Ufficio Vertenze, INAS)*

Dopo la riforma introdotta con il "Jobs Act", dal 12 marzo 2016, le dimissioni e la risoluzione consensuale dei rapporti di lavoro devono essere effettuate esclusivamente in via telematica al fine di contrastare la pratica delle c.d. dimissioni in bianco. Il lavoratore può provvedere autonomamente all'invio telematico delle dimissioni o rivolgersi ad un soggetto autorizzato. La CISL di Venezia, fin dal primo giorno di operatività della nuova norma, ha predisposto un servizio di assistenza ai lavoratori nella gestione burocratica della procedura di trasmissione telematica, soprattutto per aiutarli, laddove necessario, a comprendere e quindi ad essere consapevoli della scelta di interrompere volontariamente il rapporto di lavoro.

Dal 12 marzo 2016 ad oggi sono state elaborate oltre 4.000 pratiche di trasmissione telematica delle dimissioni.

### *Domande per l'accesso al fondo di garanzia presso l'INPS (INAS, Ufficio Vertenze)*

L' art. 2 della legge 29 maggio 1982, n. 297 ha istituito presso l'INPS il "Fondo di garanzia per il trattamento di fine rapporto" esteso col d.l. 80/92 alle ultime retribuzioni. Le incombenze per l'attivazione del fondo sono di competenza dell'Ufficio Vertenze. Tuttavia le ultime disposizioni dell'INPS prevedono la necessità della trasmissione telematica delle pratiche che, dunque, è stata affidata al patronato INAS.

### *Domande di danno biologico differenziale (Ufficio Vertenze, INAS)*

Con l'espressione "danno biologico differenziale" si individua il danno per il quale il lavoratore può ottenere un risarcimento corrispondente alla differenza tra quanto versato dall'INAIL come indennizzo per infortunio sul lavoro o malattia professionale e quanto può essere imputato al datore di lavoro a titolo di risarcimento in ambito civilistico.

Per garantire la miglior tutela possibile, vista la rilevanza del tema, ai lavoratori viene garantita la presenza degli operatori INAS e del medico legale convenzionato, unitamente all'Ufficio Vertenze ed all'avvocato fiduciario della CISL di Venezia. In tal modo viene fornito ai lavoratori infortunati un parere specialistico che già contiene sia aspetti di carattere medico che aspetti di natura prettamente giuridica.

---

### Family CISL (Unionservizi CISL Srl, Ufficio Vertenze)

È stato ideato il servizio Family CISL, sviluppato in stretta collaborazione fra l'Ufficio Vertenze e Unionservizi CISL Srl, per offrire attenzione alle richieste dei lavoratori interessati ad una tutela più ampia, che si estenda all'ambito prettamente civilistico accompagnata, se richiesto, da un supporto psicologico e medico-legale. In particolare il servizio si occupa di diritto di famiglia, diritto successorio, infortunistica stradale, amministrazioni di sostegno e malasanità. Inoltre si occupa anche di questioni penali di minore entità ed ha anche rivolto l'attenzione a situazioni che possono aver configurato pratiche di tipo discriminatorio.

Ciò è stato realizzato grazie all'intuito ed alla disponibilità del personale impiegato nell'ambito del nuovo servizio, ed anche per merito dei professionisti convenzionati nei diversi settori di competenza i quali, nel tempo, hanno dimostrato particolare attenzione e sensibilità nei confronti delle persone che quotidianamente si affidano alla nostra Associazione per la soluzione di questioni con risvolti giuridici che, in diversi modi, possono creare motivo di preoccupazione. A Family CISL si sono già rivolte con soddisfazione oltre 1.200 persone in meno di 3 anni.

### Sportello per la presentazione delle domande di indennità di disoccupazione (INAS, CAF, ANOLF e alcune Categorie)

Dal 1 gennaio 2010 l'INPS ha avviato un processo di completa telematizzazione della procedura di presentazione delle domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali, comprese le domande di disoccupazione. Una scelta che si è completata nel 2012. Nello stesso tempo l'Istituto ha progressivamente ridotto le aperture degli sportelli al pubblico. Effetto di queste scelte è stato il riversamento nelle sedi dei patronati dell'utenza. Per affrontare questa situazione la UST CISL ha avviato un servizio di assistenza per la presentazione delle domande di disoccupazione e mobilità per i propri iscritti. Il servizio è stato organizzato con le modalità di sportello dedicato, attivo su tutte le sedi e su appuntamento. Il servizio ha permesso di inoltrare complessivamente all'INPS 11.516 domande (anno 2016).

### Sportello per le domande di permesso di soggiorno e rinnovo (INAS, ANOLF)

Dal 2013 per migliorare l'attività di assistenza e tutela dei cittadini immigrati INAS e ANOLF hanno dato avvio ad una collaborazione per aprire una rete di sportelli dedicata alla compilazione e inoltro delle domande di rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno e di ricongiungimento familiare. Il servizio è riservato agli iscritti CISL e ANOLF. Nel 2016 sono stati assistiti per le suddette domande 1.133 cittadini stranieri.

---

*Sportello Arancione (INAS, CISL)*

L'INPS ha dato avvio lo scorso anno all'operazione Busta Arancione. Per dare una risposta qualificata alle richieste di "lettura" delle informazioni contenute nella Busta e per sensibilizzare i lavoratori sul tema della previdenza, compresa quella integrativa, è stato predisposto un progetto comune tra UST CISL, Fondo Pensione Solidarietà Veneto ed INAS con la organizzazione dello Sportello Arancione. Lo sportello è stato aperto nelle principali sedi territoriali.



## ANOLF VENEZIA ATTIVITA' 2013 - 2016

Le scelte politiche della CISL di Venezia in materia di immigrazione sono ispirate ai valori della solidarietà, della libera circolazione dei lavoratori, e dalla consapevolezza che i processi migratori appartengono alla storia dell'umanità segnandone l'evoluzione socio-culturale ed economica.

Come tutti i fenomeni di vasta portata, anche quelli migratori richiedono capacità di visione e di governo, per coglierne le potenzialità positive ed evitare che attorno a questi processi si sviluppino speculazioni economiche di ogni tipo e strumentalizzazioni a fini politici, che finiscono per alimentare atteggiamenti xenofobi tra le popolazioni oriunde.

La CISL ha coinvolto in questo impegno gli stranieri di tutte le culture e origini, promuovendo la loro partecipazione attiva nel Sindacato e nella Società, e la conoscenza delle Leggi, da cui discendono i diritti e i doveri di ciascuno. Il riconoscimento e la difesa dei diritti degli immigrati, come pure il loro inserimento nella società italiana, costituiscono quindi un filone importante delle Politiche Sindacali della CISL, ed è anche per questo che **l'Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere (ANOLF)** di Venezia, promossa e sostenuta dalla CISL, valuta con entusiasmo questa visione di integrazione ampliando, a partire dal 2013, le attività e le azioni volte a sviluppare una forte visibilità dell'ANOLF, per crescerne l'autorevolezza e il riconoscimento come rappresentante degli immigrati presso le Istituzioni locali, i movimenti e le Associazioni private.

### ANOLF DI VENEZIA: Attività servizi e recapiti.

Nell'ambito della propria vita associativa l'ANOLF attua un ventaglio di interventi specifici in tutto il territorio della provincia di Venezia e come punto di riferimento nelle principali sedi CISL di Venezia:

- Attività formativa di base, consulenza e assistenza finalizzata alla promozione dei diritti degli immigrati
- Processi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze linguistiche, culturali, normative e professionali necessarie per essere soggetti attivi, più facilmente integrabili nel mondo del lavoro e nella società italiana.

- 
- Azioni intese a favorire la socializzazione e l'associazionismo attivo tra gli immigrati nel rispetto delle proprie origini etniche e diversità culturali.
  - Iniziative di carattere politico e sociale funzionali alla risoluzione delle problematiche degli immigrati.
  - Campagne informative e di sensibilizzazione mediante incontri rivolti alla popolazione italiana.
  - Pieno coinvolgimento delle Strutture CISL nell'ambito delle attività di tutela dei diritti degli immigrati in materia di lavoro e contrattuali.

Nell'ambito della sua collaborazione con il patronato INAS di Venezia attraverso lo sportello immigrati, l'ANOLF è impegnata oltre ad essere di supporto per quanto riguarda la informativa e di orientamento anche alla raccolta delle pratiche di disoccupazione, del rinnovo di varie tipologie di permesso di soggiorno, della domanda di ricongiungimento familiare nonché di test italiano ai fini della richiesta del permesso di soggiorno per lungo soggiornante UE ex carta di soggiorno.

*I servizi dello sportello immigrati: raccolta pratiche, informazioni ed orientamento.*

- Rinnovo/aggiornamento permesso di soggiorno.
- Aggiornamento carta di soggiorno.
- Rilascio permesso di soggiorno per Studio.
- Richiesta Cittadinanza italiana.
- Ricongiungimento familiare.
- Prenotazione per il Testo di lingua italiana A2.
- Informazioni su Visti di ingresso in Italia.
- Trasmissione istanze dimissioni online.
- Disoccupazione.
- Assistenza per Lavoro domestico.
- Richiesta Assegni Familiari.
- Informazioni su: i Voucher, Isee, 730, Unico, ecc.



Tabelle illustrative delle varie pratiche inerente all'immigrazione 2013/2016.

Pratiche	2013	2014	2015	2016
<b>Rilascio Permessi Soggiorno</b>	414	289	301	259
<b>Rinnovo Permessi Soggiorno</b>	1500	1326	1019	833
<b>Ricongiunzioni Familiari</b>	73	79	57	41

Tabella 1: dati INAS Venezia

Pratiche	2013	2014	2015	2016*
<b>Rilascio Carta Soggiorno</b>	8686	5176	2412	*
<b>Rilascio Attesa Occupazione</b>	1126	1588	1256	*
<b>Rilascio Asilo Politico</b>	12*	170*	448*	*

Tabella 2: dati questura di Venezia 2013/2015- (2016\* dati non disponibili)

Pratiche	2013	2014	2015	2016
<b>Ricongiunzioni Familiari</b>	885	877	*	*
<b>Richiesta Cittadinanza Italiana</b>	1817	1848	*	*
<b>Concessione Cittadinanza</b>	708	1124	*	*

Tabella 3: dati accertati dalla Prefettura di Venezia 2013/2014

* dati non disponibili	* dato in negativo rispetto anno precedente
* dati in costante crescita	* dato in positivo rispetto anno precedente

Legenda

I dati illustrati nelle precedenti tabelle evidenziano un fenomeno dell'immigrazione in costante mutamento dovuto ad una situazione geopolitica internazionale nonché socio-economica (guerre, povertà, crisi occupazionale ecc..) che determina da una parte un calo crescente di dati riferiti al rinnovo di alcune tipologie di titoli di soggiorno dovuto al mancato requisiti per tale richieste per esempio i permessi di soggiorno per lavoro subordinato e da l'altra parte un significativo aumento di rilascio del permesso di soggiorno per asilo politico e della concessione della cittadinanza italiana. Questi ultimi due sono caratterizzati dall'arrivo in grandi numero di migranti, rifugiati e richiedenti asilo in Italia negli ultimi anni 181.405 arrivi solo nel 2016 sia +18% rispetto 2015 con 153.000 migranti entrati in Italia (dati UNHCR) e quindi aumenta le domande del rilascio non rinnovo di titolo di soggiorno per asilo politico (tabella 2 dati Questura di Venezia), l'altra è la domanda e la

concessione della cittadinanza italiana, solo nel 2014 129.887 sia +29% rispetto 2013 e questo trend si è consolidato vista la tabella .3 della Prefettura di Venezia con i numeri di domande e di concessioni 2013/2014: *1817-1848* e *708 -1124*.

Nello sportello immigrati della CISL di Venezia l'ANOLF ha dato un supporto informativo nonché assistenziale tra giugno 2014 e 2016 un numero importante di cittadini stranieri sulla domanda di cittadinanza italiana, circa 500 domande sono state assistite.

Il testo unico sull'immigrazione n. 286 del 25/07/1998 stabilisce che il soggiorno dello straniero in Italia è condizionato da una disponibilità di risorse economiche da parte dello straniero.

Quella normativa molto restrigente costituisce il presupposto della revoca di tanti titoli di soggiorno per mancanza requisiti cioè lavoro e redditi, la tabella 2 dati Questura di Venezia illustra quanto sta diminuendo il titolo di soggiorno attesa occupazione *1588* nel 2014 contro *1256* nel 2015.

Alla luce di questa situazione considerata ormai strutturale vista la instabilità internazionale, sia dal punto di vista economico con il tasso di disoccupazione ancora crescente soprattutto in Italia circa 11%, che dal punto di vista politico con la ingovernabilità del paese e la forte crescita dell'ideologia populista e xenofoba, l'ANOLF di Venezia intende continuare a divulgare il messaggio volto al rispetto delle regole e delle leggi da parte dei cittadini stranieri, dandone tutto il supporto informativo nonché formativo di cui hanno bisogno ma altrettanto lavorare in stretta collaborazione con la CISL e le autorità locali sulla necessità di creare i presupposti di una buona integrazione (revisionare la normativa sull'immigrazione) attuare la legge sulla cittadinanza dei figli nati o cresciuti in Italia e la gestione dei rifugiati e profughi.

Convinta dei risultati positivi delle scelte politiche della CISL nazionale ma soprattutto della CISL di Venezia negli ultimi anni, la nostra associazione rimane fiduciosa sulla volontà del sindacato CISL a portare nuove strategie e proposte in grado di affrontare il fenomeno dell'immigrazione e quindi di trovare vere soluzioni fin qui rimaste assenti



## ADICONSUM VENEZIA ATTIVITA' 2013 - 2016

Adiconsum Venezia è l'Associazione per la tutela dei Consumatori e dell'Ambiente, promossa dalla CISL, che opera nell'ambito della provincia di Venezia.

### La Mission

- *promuovere un consumo consapevole e responsabile;*
- *tutelare i consumatori.*

### Le principali azioni di tutela

Negli ultimi quattro anni abbiamo consolidato e reso operative:

- *Contratti telefonici*

Le problematiche ricorrenti sono:

- ✓ Attivazione di contratti non voluti formalizzati a fronte di registrazioni telefoniche
- ✓ Applicazioni di tariffe difformi da quelle convenute in fase di stipula
- ✓ Addebiti di costi per servizi non richiesti
- ✓ Mancata inibizione da parte dell'operatore di numeri speciali e sfioramento dei tetti previsti in contratto
- ✓ Sovrapposizione di fatturazione di Gestori diversi
- ✓ Mancato recepimento della disdetta

Attraverso il *reclamo* e la *conciliazione* siamo in grado di ripristinare la corretta titolarità e fatturazione.

- *Contatti energetici* (a fronte della liberalizzazione del mercato)

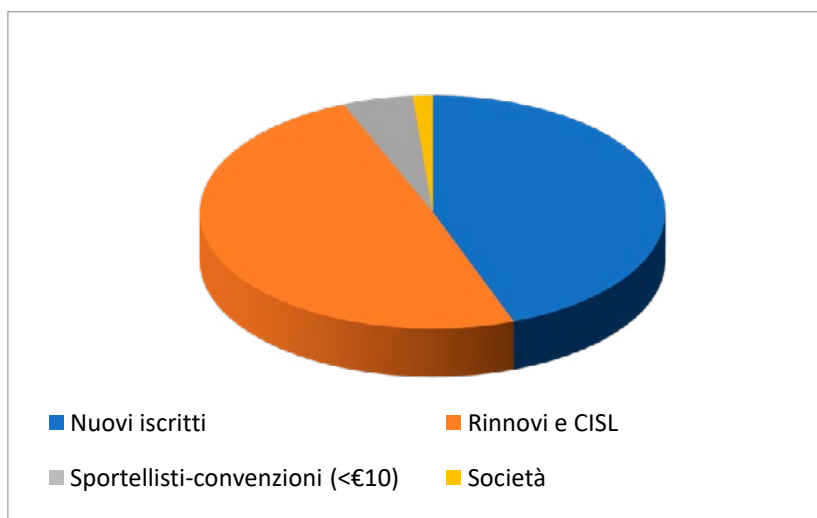
- ✓ Attivazione contratti non voluti sia da parte di operatori che si presentano presso le abitazioni sia tramite registrazioni telefoniche
- ✓ Accertato malfunzionamento contatori
- ✓ Fattura di importo molto elevato per conguaglio a fronte di mancate letture
- ✓ Doppia fatturazione a seguito di cambio gestore

- ✓ Addebito di consumi non dovuti e comunque molto superiore a quelli effettivi  
Con il *reclamo* e la *conciliazione* riusciamo a definire i contenziosi.
- Per i piccoli azionisti di *VENETO BANCA* e *BANCA POPOLARE DI VICENZA* attraverso la verifica della documentazione sottoscritta all'atto del contratto, verificiamo se gli strumenti finanziari venduti sono compatibili con il profilo di rischio del Cliente per eventualmente attivare la *conciliazione* che stiamo tentando di ottenere oppure ricorso alla CONSOB o la costituzione di *parte civile nel procedimento penale* o ancora *un'azione civile al risarcimento*.
  - *Cartelle Equitalia*: verificiamo eventuali difetti di notifica che consentano di chiedere la prescrizione. Qualora non fosse applicabile la prescrizione, chiediamo, qualora possibile la cosiddetta rottamazione oppure la rateizzazione in base alla possibilità dell'Associato.
  - *Canone RAI*: per quanto attiene all'applicazione della nuova modalità di riscossione facciamo *ricorso* per l'addebito in bolletta di canoni non dovuti.
  - *IVA sulla T.I.A.*: l'applicazione. (Tariffa di Igiene Ambientale) non è legittima come stabilito dalla Corte Costituzionale e recentemente dalla Corte di Cassazione a Sezioni Riunite. Poiché peraltro Veritas SpA non rimborsa quanto addebitato stiamo attivando le richieste al Giudice competente di Decreto Ingiuntivo.
  - *Sovraindebitamento*: Adiconsum Nazionale può accedere ad un fondo istituito per supportare quanti sono stati oggetto di *usura* o per aiutare in caso di *sovraindebitamento delle famiglie*. È necessario verificare lo stato di insolvenza e le capacità di rimborso delle somme che saranno accreditate per sanare i debiti insoluti.
  - *Volkswagen*: abbiamo attivato una richiesta di *risarcimento* dei danni per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali inerenti le emissioni dichiarate. Qualora non fosse possibile ottenere in via stragiudiziale il rimborso abbiamo preannunciato, a livello nazionale, l'avvio di una *class-action*.
  - *Contratti non voluti*: spesso si presentano presso le abitazioni, soprattutto di persone anziane, promotori che offrono la possibilità di aver sconti su merci disponibili a catalogo. In realtà fanno firmare contratti che impegnano all'acquisto di prodotti per somme considerevoli. Possiamo agire sia invocando il *diritto di ripensamento*, sia invocando il comportamento illecito e chiedendo quindi la *risoluzione del contratto*.

- *Rispetto clausole contrattuali e garanzia legale*: il professionista tende a considerare conclusi i contratti al momento della consegna del bene. In realtà deve rispettare tutte le clausole contrattuali altrimenti si può chiedere la *risoluzione del contratto per inadempienza* ed inoltre sui beni acquistati la *garanzia legale* copre eventuali difettosità che si manifestano entro due anni dall'acquisto.
- *Banche e Assicurazioni*: segnaliamo tra le attività di tutela la verifica della corretta applicazione degli oneri applicati nonché eventuali modifiche unilaterali delle condizioni. In particolare eventuali prelievi fraudolenti sia sui c.c. sia attraverso l'utilizzo dei bancomat rubati o clonati possono essere recuperati anche tramite il *ricorso all'A.B.F.* (Arbitro Bancario Finanziario).
- *Assicurazioni*: interveniamo nel caso di mancato o insufficiente riconoscimento del rimborso a fronte di sinistri anche con il *ricorso all'IVASS*.
- *Viaggi-Vacanze*: nell'ambito delle *vacanze* segnaliamo che sono previsti rimborsi per i *ritardi di voli* nonché nel caso di mancato rispetto degli standard promossi (vacanze rovinate)
- Per quanto attiene i contratti di *fornitura di acqua* e l'applicazione della *TARI* (Rifiuti) con Veritas abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa che prevede a fronte di un reclamo non soddisfatto la possibilità di *conciliazione* per definire i contenziosi relativi a *perdite occulte* o accertati *malfunzionamenti del contatore* o per definire la corretta modalità di applicazione della TARI.
- *Mutui Ipotecari e Finanziamenti*: possiamo intervenire sia rispetto alla verifica della congruità dei tassi complessivi applicati (*tassi usurai*) sia, in caso di sofferenze, per cercare di rinegoziare o sospendere le rate. Per i finanziamenti, oltre alla verifica della congruità delle condizioni applicate, cerchiamo laddove ci siano i presupposti di definire i debiti residui attraverso accordi a *saldo e stralcio*.
- *Buoni fruttiferi postali*: nel caso di mancata corresponsione degli interessi previsti facciamo prima ricorso alle Poste e successivamente all'*ABF*.

Associati 2016

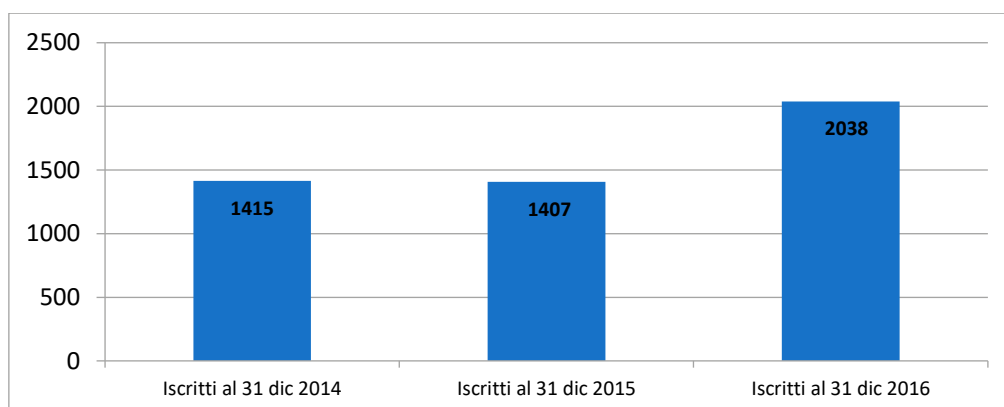
<b>Iscritti al 31 dic 2016</b>	<b>2038</b>	
<b>Nuovi iscritti</b>	904	44%
<b>Rinnovi e CISL</b>	1006	50%
<b>Sportellisti-convenzioni (&lt;€10)</b>	100	5%
<b>Società</b>	28	1%



Iscritti al 31 dic 2016	2038
<b>Mestre</b>	70%
<b>Mirano-Mira-Dolo</b>	6%
<b>S.Donà</b>	11%
<b>Chioggia</b>	2%
<b>Portogruaro</b>	11%

Associati 2014-2016

<b>Iscritti al 31 dic 2014</b>	<b>1415*</b>
<b>Iscritti al 31 dic 2015</b>	<b>1407</b>
<b>Iscritti al 31 dic 2016</b>	<b>2038</b>





## SPORTELLI ARTIGIANATO ATTIVITA' 2013 - 2016

A seguito dell'accordo interconfederale tra le Associazioni artigiane e sindacali del Veneto, la UST CISL di Venezia ha promosso e coordinato una attività di assistenza nel campo dell'Artigianato con lo scopo di favorire lo sviluppo ed il consolidamento del comparto artigiano veneto, concentrando in particolare la propria attenzione alle difficoltà che vivono a causa del perdurare della crisi economica e sociale i lavoratori del settore, offrendo nell'ambito della Bilateralità di settore una gamma di servizi quali EBAV, SANI.IN.VENETO, COBIS e C.I.G. in deroga.

### EBAV e SANI.IN.VENETO

L'attività di assistenza dal 2013 al 2016 ha portato presso le sedi CISL negli undici sportelli dislocati in tutto il territorio della provincia un numero importante di lavoratori che hanno potuto usufruire dei servizi dell'Ente bilaterale e dell'integrativo sanitario.

2013	2014	2015	2016
948	1018	1324	900

Tabella riassuntiva del numero di pratiche presentate nel quadriennio 2013/2016

**Segnaliamo che nell'anno 2016 è stato possibile inviare le pratiche fino a inizio ottobre**

La qualità del servizio, la competenza degli operatori e il rapido accesso alle informazioni offrono la possibilità di richiedere prestazioni di sussidio e di sostegno al reddito (EBAV) nonché il pagamento delle visite specialistiche e di esami diagnostici (SANI.IN.VENETO).

Tra le opportunità offerte dall'Ente è previsto un ampio elenco di servizi a sostegno delle famiglie che si distinguono in:

- servizi di rimborsi di costi sostenuti nel corso dell'anno (protesi oculistiche e dentarie);
- servizi di contributi per eventi specifici (maternità, borse di studio per i figli, calamità naturali);
- servizi a supporto di condizioni problematiche (figli a carico e invalidità);
- servizi di compartecipazione a mutui attivati (acquisto o ristrutturazione prima casa).

Riportiamo di seguito l'elenco delle prestazioni richieste nel quadriennio considerato, evidenziando il numero delle pratiche che hanno avuto una crescita costante per i sussidi maggiormente richiesti:

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>TOTALE</b>
<b>D10</b>	<b>120</b>	<b>147</b>	<b>2.016</b>	<b>217</b>	<b>690</b>
<b>D11</b>	<b>251</b>	<b>338</b>	<b>421</b>	<b>120</b>	<b>1.129</b>
<b>D12</b>	<b>177</b>	<b>182</b>	<b>185</b>	<b>196</b>	<b>740</b>
<b>D53</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>86</b>	<b>303</b>
<b>D62</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>99</b>

Segnaliamo che nel 2016 le pratiche per spese mediche sono passate totalmente a carico a SANI.IN.VENETO

Da considerare inoltre che in molti casi con i servizi erogati si distribuiscono ai lavoratori somme importanti che equivalgono a molti integrativi aziendali del settore industriale.

#### DELEGA NRS

Grazie all'accordo sottoscritto nel 2013 relativo all'assetto delle relazioni sindacali nei settori dell'Artigianato che fanno riferimento al sistema della Bilateralità regionale EBAV e grazie ai servizi offerti dalla CISL, in questi anni è stata significativa tramite la sottoscrizione delle deleghe NRS, la fidelizzazione di 1.300 lavoratori che hanno scelto la nostra Organizzazione.

#### COBIS

Nel versante della sicurezza nei luoghi di lavoro, grazie all'azione svolta dal Rappresentante dei Lavoratori della Sicurezza Territoriale che a seguito dell'accordo regionale interagisce con le aziende artigiane che non hanno un loro rappresentante per la sicurezza interna, sono stati visionati circa 350 documenti aziendali riguardanti la sicurezza, svolte numerose visite aziendali e docenze formative che hanno coinvolto circa 370 lavoratori di 150 aziende.





## SICET VENEZIA ATTIVITA' 2013 - 2016

### NOTA INTRODUTTIVA

Il Sicet che già dagli anni '70 ha iniziato la sua attività, da prima in alcune aree urbane del paese con maggiore aggregazione abitativa, ma che poi si è organizzata nelle città capoluogo di provincia laddove si sono incontrate le più complesse situazioni per la difesa e l'affermazione al diritto alla casa e all'abitare.

Nel 1977 aderisce alla Cisl, rientrando nelle Associazioni collaterali della Confederazione, per rappresentare in modo collettivo ed organizzato gli interessi abitativi sia nel mercato pubblico ( case popolari ) che privato ( contratti d'affitto).

CISL/SICET binomio di coesione sociale con l'intento di contribuire alla tutela di lavoratori, pensionati, studenti e immigrati attraverso il benessere abitativo, promuovendo sul territorio azioni di solidarietà assumendo nel loro insieme esigenze legate alle politiche di riforma, impregnate nella riqualificazione dello stato per una nuova politica sociale della casa, del territorio e sempre più dell'ambiente.

### SICET VENEZIA

Per gli iscritti alla Cisl di Venezia, il Sicet è un importante punto di riferimento per tutte le problematiche riguardanti l'assistenza e la stesura di contratti di locazione ad uso abitativo e ad uso non abitativo come ad esempio nel comune di Venezia con la forte presenza di contratti di affitto per ragioni di studio.

Importante rimane come impegno l'assistenza in caso di sfratto e di contenzioso sui costi di condominio, il cambio di alloggio, le controversie condominiali e l'applicazione delle legge sull'inquinato, con la relativa consulenza alla gestione di una riunione di condominio.

Pratiche del SICET periodo 2013-2016				
Anno	2013	2014	2015	2016
nr pratiche	406	461	487	482
Le pratiche corrispondono al dato del tesseramento.				

