

# I Servizi Cgil



## UFFICIO VERTENZE

L'ufficio vertenze è la struttura della Cgil che si occupa dei contenziosi di lavoro di carattere prevalentemente individuale. A esso si rivolgono i lavoratori che vogliono verificare la regolarità del loro rapporto di lavoro, delle regole ad esso applicate, delle regolarità della retribuzione e di tutto ciò che riguarda lo svolgimento della prestazione lavorativa. Infine, in caso di licenziamento, verifica la legittimità del provvedimento e ne promuove eventualmente la contestazione.

Le materie che sono principalmente oggetto di contestazione sono: le condizioni di svolgimento del rapporto di lavoro su argomenti quali mansioni, inquadramento professionale, orario di lavoro, retribuzione (compresa quella derivante dalla eventuale contrattazione integrativa aziendale o territoriale) e tutto ciò che deriva dal Contratto nazionale di lavoro applicato.

Il diffondersi di forme di lavoro diverse dal contratto subordinato con l'azienda, ha introdotto anche una significativa attività di verifica della legittimità di ricorso a contratti come la somministrazione, gli stage o le forme di lavoro parasubordinato, nonché la legittimità dei contratti di appalto.

Altro aspetto importante è quello relativo alla tutela dell'integrità fisica dei lavoratori nei luoghi di lavoro: su questo tema l'attività dell'ufficio vertenze - in stretto rapporto con l'ufficio legale - si occupa di promuovere azioni legali finalizzate a far riconoscere il risarcimento del danno a lavoratrici e lavoratori che, per le condizioni di lavoro, subiscono danni alla propria salute.

I dati che seguono rilevano l'attività dell'Ufficio vertenze Cgil negli anni 2016 e 2017, mentre, al fine di fornire un quadro più dettagliato possibile, sono stati paragonati gli ultimi tre anni rapportati al 30 settembre di ogni anno.

	2016	2017	2018
Pratiche aperte al 30/09	960	914	2341*
Pratiche aperte al 31/12	1261	1259	

\* di cui 1553 dimissioni

I numeri forniti sono relativi alla sola attività svolta dall'Ufficio Vertenze Cgil e pertanto non concorrono a determinare il volume dell'attività svolta in sinergia con le categorie. Peraltro non sono neppure statisticate le consulenze dei lavoratori che si rivolgono ai nostri sportelli esclusivamente per l'informazione.

Da una prima lettura dei dati, si potrebbe pensare a un trend positivo relativamente al 2018, dovuto però esclusivamente all'avvento della nuova procedura di telematizzazione delle dimissioni che ha indotto molti lavoratori a richiedere assistenza per il suo espletamento.

Nonostante la gestione delle dimissioni sia sempre occasione per una valutazione complessiva del rapporto di lavoro che si sta concludendo e le particolari attenzioni poste dai vertenzieri nel caso di lavoratori indotti a dimettersi in occasione di cambio di appalto, affitti di ramo d'azienda o trasferimenti, il lavoratore rifiuta l'intervento sindacale op-

tando quasi nella totalità dei casi ad accettare le dimissioni volontarie.

Escludendo quindi la crescita del numero di pratiche relative alle dimissioni telematiche, il calo del contenzioso è purtroppo evidente.

	2016	2017	2018
Recupero crediti	410	379	366
Violazioni contrattuali Licenziamenti trasferimenti, ecc	128	104	89
Procedure concorsuali	348	377	268

Sulle pratiche di recupero crediti si nota una riduzione dal 2016 al 2018 dell'11%, mentre il calo considerevole è da riscontrare nelle violazioni contrattuali che riguardano prevalentemente le impugnazioni dei licenziamenti che hanno subito un calo pari al 30.5%. Da notare positivamente il calo dei fallimenti pari al 23%.

L'analisi fornita evidenzia quanto le riforme susseguitesesi negli ultimi anni, hanno reso spesso impraticabile la strada del contenzioso.

La soccombenza delle spese legali in caso di perdita della causa e l'introduzione del contributo unificato per le cause di lavoro, hanno spinto i lavoratori ad accettare accordi transattivi anziché ottenere il riconoscimento del proprio diritto.

Sul contenzioso relativo ai licenziamenti incide anche la crescita del ricorso a rapporto di lavoro determinato, con la conseguente riduzione delle cessazioni per licenziamento. Inoltre gli interventi normativi sul contratto a tempo determinato, forma di assunzione ormai utilizzata in prevalenza, spingono i lavoratori sempre con maggior frequenza, a risolvere i rapporti a termine ante scadenza nella speranza di stipulare un nuovo contratto più favorevole.

È evidente che tutto ciò modifichi sostanzialmente l'attività degli uffici vertenze sia per quanto riguarda le rivendicazioni dei lavoratori, sia per quanto riguarda la conseguente analisi e lo studio dei singoli casi. Queste considerazioni possono trovare supporto nel calo netto delle pratiche trasmesse ai legali convenzionati pari a circa il 12%.

Una particolare attenzione è da porre sul diffuso utilizzo di stage formativi che, da attente analisi e con l'aiuto delle ultime circolari emesse dall'Ispettorato del lavoro, ci portano spesso al riconoscimento di rapporti di lavoro subordinato.

Le tabelle che seguono, ci portano ad evidenziare la riduzione della richiesta di assistenza da parte delle donne pari all'8% nonostante risultino, rapportate ai tassi di occupazione femminile, maggiormente esposte alla violazione dei propri diritti e l'ulteriore riduzione del numero di giovani che si avvicinano alla nostra organizzazione.

	2016	2017
Maschi	613	713
Femmine	648	546

	2016	2017
Età fino a 20 anni	11	11
Tra 20 e 30	201	178
Tra 30 e 40	325	282
Tra 40 e 50	396	347
Oltre 50	328	441

In tema di tesseramento, i dati confermano la capacità degli UVL di mettere in contatto con l'Organizzazione, un numero importante di lavoratori in precedenza non iscritti. Il dato "non iscritti" è attribuito a due diverse fattispecie:

Lavoratori incontrati in occasione di consulenze preliminari all'apertura della pratica

Lavoratori che versano in stato di difficoltà

	2016	2017
Già iscritti	461	413
Non iscritti	383	220
Nuovi iscritti	417	626

Le categorie, che attraverso i lavoratori assistiti, sono maggiormente coinvolte nell'azione di tutela individuale sono:

	2016	2017
<b>FILCAMS</b>	602	606
<b>FILLEA</b>	269	311
<b>FILCTEM</b>	147	96
<b>FILT</b>	61	107
<b>FLAI</b>	58	62
<b>FP</b>	75	40
<b>SLC</b>	20	20
<b>NIDIL</b>	12	8
<b>FISAC</b>	5	6

Per ultimo i dati che seguono, evidenziano i risultati concreti in termini di somme recuperate per gli utenti, i quali hanno però pagato pesantemente, in termini di reddito andato perso negli anni della crisi. Su questo aspetto si è concentrata in particolare l'attività inerente le procedure concorsuali.

	Media Credito recuperato per lavoratori	Recupero da vertenze	Recupero da fallimenti
<b>2016</b>	5.500.100,00	45%	55%
<b>2017</b>	3.500.000,00	32%	68%

## INCA

L'Inca è il Patronato della CGIL che si occupa di assistere le persone che hanno la necessità di rivolgersi agli enti previdenziali o socio assistenziali, per ricevere le prestazioni previste a loro favore dalle norme di legge che regolano tali materie.

Questa attività negli ultimi 4 anni hanno visto profondi cambiamenti, in particolare nella organizzazione del welfare pubblico e privato la domanda di tutela individuale sulle materie previdenziali e socio assistenziali è cresciuta in modo consistente. La profonda rivisitazione degli ammortizzatori sociali, i continui interventi sulle pensioni e il moltiplicarsi di nuove misure di welfare, sotto forma di bonus, accompagnati da una accelerazione del processo di telematizzazione per l'inoltro delle richieste agli Enti previdenziali per il riconoscimento delle prestazioni, hanno amplificato gli ambiti di intervento del nostro Patronato. Alle tradizionali pratiche se ne sono aggiunte delle altre, anche inedite, che disegnano un quadro generale estremamente complesso, nel quale l'Inca ha continuato ad agire con professionalità e competenza, pur dovendo far fronte ad una consistente riduzione delle risorse economiche.

Le nuove frontiere della tutela hanno comportato una crescita esponenziale dell'attività di consulenza svolta da INCA, sempre più specialistica e sempre più complessa, per la quale il nostro Patronato non riceve un adeguato sostegno economico. Lo dimostra anche il fatto che la forbice tra attività per la quale il Patronato Inca riceve in quota parte finanziamenti dal Fondo ministeriale e quella fornita gratuitamente e senza alcun sostegno economico resta allargata: negli ultimi 3 anni, solo il 30 per cento dell'attività è coperto dai rimborsi, mentre il restante 70 per cento è totalmente scoperto

Di converso, la decisione dei Governi, che si sono succeduti negli ultimi anni, di tagliare il Fondo Patronati ha ulteriormente allargato la forbice tra le attività finanziate e quelle per le quali non riceve alcun rimborso ministeriale. Le pesanti riduzioni delle risorse non hanno soltanto conseguenze negli anni cui si riferiscono ma, essendo strutturali, avranno un effetto moltiplicatore. Effetti che da quest'anno ci hanno costretto ad introdurre alcune tariffe per poche tipologie di pratiche e applicate solo a chi sceglie di non tesserarsi.

La Camera del Lavoro si è fatta carico di un onere sempre maggiore per evitare le riduzioni del personale, le chiusure degli uffici e la compressione della capacità di tutela individuale dell'Inca. Risorse che ovviamente derivano solo ed esclusivamente dai contributi versati dagli iscritti al sindacato. Questa consapevolezza ha portato i compagni dell'INCA ad impegnarsi al massimo per aumentare l'adesione al sindacato, impegno che ha dato i risultati che potete vedere nella tabella allegata.

I profondi cambiamenti del mercato del lavoro, accompagnati dalle modifiche legislative, in materia di ammortizzatori sociali e previdenza, mettono il Patronato di fronte a nuove e inedite sfide per continuare a garantire alle lavoratrici e ai lavoratori la tutela necessaria per poter esigere concretamente i loro diritti.

Con le ultime leggi di bilancio il capitolo previdenza si è arricchito di nuovi strumenti, quali per esempio, l'Anticipo pensionistico, nelle sue tre diverse versioni, sociale, aziendale e volontaria, nonché alcune

8

8 misure sui lavori usuranti e precoci che, seppur parzialmente, aprono qualche spiraglio verso la reintroduzione di elementi di flessibilità nelle rigidità del sistema pensionistico, così come è uscito dalla riforma Monti-Fornero (n. 214/2011). Un elemento fortemente criticato dai sindacati per aver introdotto un brusco innalzamento dei requisiti anagrafici e contributivi per il pensionamento, con la conseguenza di aver impedito di fatto anche il fisiologico ricambio generazionale della manodopera.

Ciononostante, l'attività di assistenza e consulenza previdenziale svolta dall'Inca non è affatto diminuita. Negli ultimi anni, nonostante la riduzione delle domande di pensione registrata dall'Inps, un numero sempre più crescente di lavoratori si è rivolto al Patronato per avere una consulenza personalizzata ed essere adeguatamente orientati nella legislazione previdenziale, che assomiglia sempre di più ad un vero e proprio ginepraio. In questi ultimi anni, un numero sempre crescente di persone si rivolge al nostro Patronato perché ci riconosce capacità di ascolto e di intervento presso gli Enti previdenziali; un andamento che non ha conosciuto momenti di sosta. Prova ne sono le 50.000 pratiche aperte (che schematizziamo nelle tabelle allegate) sulle principali prestazioni.

L'obiettivo è quello di continuare a svolgere l'attività di assistenza, estendere sempre più la tutela per aiutare le persone ad esigere il rispetto dei diritti previdenziali e socio assistenziali in modo universalistico e solidale, incoraggiando per questa via l'affiliazione alla CGIL. L'INCA intende rafforzare il proprio impegno sociale nella convinzione che tutela individuale e tutela negoziale debbano marciare insieme per affrontare le nuove sfide.

#### **Infortuni e malattie professionali**

La tutela della salute nei luoghi di lavoro si inserisce in un quadro di grave crisi occupazionale, che si protrae oramai da quasi dieci anni. I rapporti di lavoro sempre più precari e la estensione di forme di lavoro nero, anche mascherato, hanno determinato una situazione complessa sotto il profilo del rispetto delle normative assicurative contro gli infortuni e le malattie professionali. I cambiamenti del mercato del lavoro, introdotti anche da strutturali modifiche legislative (quali sono il Jobs Act e i relativi decreti) hanno contribuito a ridurre la base occupazionale e con essa la tutela del diritto alla salute dei lavoratori e delle lavoratrici. Questo contesto si riflette sull'andamento degli infortuni che, secondo l'Inail, sono in diminuzione da oltre cinque anni.

Anche il rallentamento della crescita delle malattie professionali (dati nazionali) completa il quadro di un contesto sul quale le interpretazioni ottimistiche, espresse dall'Inail, sembrerebbero dare ragione a chi attribuisce tale andamento al miglioramento delle condizioni di lavoro. In realtà, così non è, poiché la frammentazione dei rapporti di lavoro e la riduzione della base occupazionale hanno sviluppato piuttosto una "cultura della rassegnazione" e di non denuncia degli eventi infortunistici e tecnopatici.

#### **TESSERAMENTO**

	2014	2015	2016	2017
SPI	1809	2282	2323	2786
CATEGORIE	3841	3446	4039	4339
<b>TOTALE</b>	<b>5650</b>	<b>5728</b>	<b>6362</b>	<b>7125</b>

#### **TOTALE PRATICHE PRESENTATE**

	2014	2015	2016	2017
	55.828	50.860	53.863	54.971

#### **PRATICHE SOSTEGNO AL REDDITO**

(Disoccupazione, mobilità, maternità, anf)

	2014	2015	2016	2017
	17.395	15.523	17.412	18.676

#### **PENSIONI**

	2014	2015	2016	2017
	3655	4050	4054	4628

#### **INFORTUNI**

	2014	2015	2016	2017
DENUNCIATI	16.291	15.530	15.861	15.835
RICONOSCIUTI	11.119	10.296	8513	10.788
PATROCINATI INCA	145	158	164	175

#### **MALATTIE PROFESSIONALI**

	2014	2015	2016	2017
DENUNCIATE	489	535	566	606
PATROCINATE INCA	154	150	151	160

## L'attività di Inca

Negli ultimi anni, per quanto riguarda l'ambito della tutela della salute negli ambienti di lavoro, non ci sono stati significativi cambiamenti di tipo normativo e l'andamento delle pratiche aperte da Inca Cgil è stato sostanzialmente stabile negli anni 2014 e 2017, ma il dato sconcertante è il bassissimo numero di infortuni che riusciamo ad intercettare. Circa 175 infortuni sui 10.788 riconosciuti dall'INAIL nel 2017. Questo dato ci deve interrogare sul perché pur avendo un servizio medico - legale altamente qualificato e gratuito, le persone non si rivolgono a noi, molti sicuramente non sono consapevoli della possibilità di agire in giudizio per farsi risarcire il danno alla salute in seguito ad infortunio o malattia professionale, altri preferiscono affidarsi ad avvocati privati che spesso mal conoscono la normativa, producendo sovente anche danni all'assicurato.

Forse bisognerebbe ripensare alla figura del "delegato della sicurezza sociale" che garantisca il collegamento con il luogo di lavoro e, oltre a informare i lavoratori sui loro diritti, svolga il compito importantissimo di tener monitorato il tasso e la qualità degli infortuni o delle patologie rilevate nelle malattie che si presentano più frequentemente in modo da poter indirizzare il lavoratore presso il patronato, anche solo raccogliendo la delega e consegnandola tempestivamente al patronato stesso.

Solo quest'aspetto permetterebbe sicuramente da un lato una discussione in azienda sulla prevenzione più concreta e centrata, dall'altro garantirebbe al lavoratore un servizio di tutela maggiore e più qualificato.

## IN CASO DI INFORTUNIO

**contatta** subito il delegato sindacale che ti può aiutare ad avere dall'INCA l'assistenza e le tutele necessarie;

**avverti** immediatamente il datore di lavoro;

**coinvolgi** il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (Rls), che può intervenire subito e raccogliere le informazioni necessarie per ricostruire il contesto in cui è avvenuto l'infortunio;

**devi** farti accompagnare al più vicino pronto soccorso se l'infortunio è grave.

In caso di ricovero, l'ospedale ha l'obbligo di inviare una copia del primo certificato di prognosi all'INAIL.

Un'altra copia va consegnata al datore di lavoro.

Fai attenzione a conservarne una copia per te, affinché tu possa conservare tutta la documentazione inerente l'infortunio.

**L'INCA è dalla tua parte quando ti fai male.  
Ti aiuta a difendere i tuoi diritti.**

## UFFICIO ARTIGIANATO

La Camera del Lavoro di Brescia è impegnata nell'attività sempre più crescente verso il settore dell'Artigianato, molto diffuso nella nostra provincia. Tale impegno ha visto nel 2016 un Accordo Provinciale e successivamente uno Regionale che hanno permesso al sistema Artigianato di affrontare il contesto drammatico che la crisi del 2008 ha determinato anche all'interno del mondo artigiano, e successivamente questo percorso prosegue tutt'oggi con un nuovo accordo organizzativo a livello provinciale del 2018.

L'attività dell'Ufficio Artigianato della Camera del Lavoro di Brescia, oltre che nella sede principale, si attua anche in sedi territoriali per dare risposte alle richieste dei lavoratori di questo settore. Più sotto l'elenco degli sportelli territoriali e degli orari di apertura.

Il lavoro dei compagni impegnati in questo settore consiste nel supportare i lavoratori nella gestione delle pratiche per le prestazioni e le provvidenze erogate dai vari Enti come ELBA (Ente lombardo Bilaterale dell'Artigianato), Wila (Welfare Integrativo Lombardo Artigianato) e Sanarti (Sanità integrativa), non ultimo è stato creato FSBA (Fondo di Solidarietà Bilaterale per l'Artigianato) nuovo strumento per la gestione delle crisi aziendali, le misure sono destinate ad assicurare ai lavoratori una tutela reddituale in costanza di rapporto di lavoro, in caso di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa, le integrazioni sono previste per un massimo di 156 giornate di effettivo utilizzo per orario di lavoro settimanale distribuito su 6 giorni nell'arco di un biennio mobile, in caso di assegno di solidarietà con orario di lavoro distribuito su 6 giorni, come da Regolamento FSBA.

WILA, il fondo per i lavoratori dipendenti dell'Artigianato e delle imprese che applicano i CCNL, eroga prestazioni di Sanità integrativa, di carattere sociale, di di carattere assistenziale.

SAN.ARTI. è il Fondo di assistenza sanitaria integrativa per i Dipendenti delle imprese artigiane, il lavoratore dipendente delle imprese artigiane può beneficiare gratuitamente, senza nessuna spesa a suo carico, di un'assistenza sanitaria integrativa attraverso il Fondo.

ELBA infine sostiene l'artigianato lombardo con una serie di Provvidenze (contributi a fondo perduto) rivolte sia ai lavoratori che alle imprese del settore.

Le Provvidenze sono determinate ogni anno dalle Parti Sociali Regionali sulla base di specifici stanziamenti e prevedono diversi campi di intervento.

### SPORTELLI UFFICIO ARTIGIANI

Palazzolo	VEN 14.30-17.30
Lonato	MAR 14.30-17.30
Vobarno	GIO 09.00-12.00
Gavardo	GIO 14.30-17.30
Gardone V.T.	MAR 14.30-17.30
Montichiari	MAR 09.00-12.00
Ghedi	GIO 14.30-17.30
Orzinuovi	1° e 3° MAR 16-18
Villa Carcina	2° e 4° MAR 16-18

### DATI UFFICIO ARTIGIANI 2018

PRATICHE ELBA	162
PRATICHE WILA	24
PRATICHE SANARTI	11
FSBA	8

## SUNIA

Sindacato Unitario Nazionale Inquilini Assegnatari

Siamo la principale associazione di inquilini ed assegnatari a Brescia e in Italia. Affrontiamo tutte le problematiche legate alla condizione abitativa sia nel privato che nel pubblico (ALER e Comuni).

Siamo inoltre impegnati in un confronto continuo con Regione, Amministrazioni comunali e ALER al fine di dare risposte al bisogno di alloggi in locazione, all'emergenza sfratti e alla necessità di realizzare forme di sostegno per il pagamento dei fitti per i nuclei familiari in difficoltà economica.

La sede centrale è a Brescia in via F.lli Folonari n° 7  
zona Freccia Rossa / piazza Repubblica  
Tel. 030 3729260 Fax 030 3729261

sunia@cgil.brescia.it – la mail è il migliore mezzo di contatto!

### ORARI SEDE CENTRALE

senza appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 14:30 alle ore 17:30

con appuntamento: la mattina e la sera dal lunedì al venerdì  
sabato mattina solo per coloro che hanno comprovati motivi di lavoro

Servizi solo su appuntamento: stesura e registrazione telematica dei contratti di locazione con o senza opzione di cedolare secca, adempimenti successivi alla registrazione, attestazione contratti di locazione a canone concordato e contratti transitori

Questo è l'elenco dei principali servizi per gli inquilini di Brescia:

- registrazione telematica e stesura dei contratti di locazione
- attestazione canone per i contratti a canone concordato/agevolato
- consulenza sui diritti degli inquilini per ogni tipologia contrattuale
- verifica e controllo delle disdette dei contratti di locazione
- controllo delle spese di gestione condominiale
- problemi di manutenzione dell'abitazione
- contrattazione collettiva presso l'amministratore e/o proprietario di casa
- emersione dal canone in nero per rivendicare un regolare contratto di affitto
- consulenza ed assistenza legale, peritale e notarile
- progetto contenimento sfratti del Comune di Brescia
- tavolino contenimento sfratti della Prefettura di Brescia per gli inquilini dei comuni della provincia
- compilazione domande di assegnazione alloggi ALER – ERP
- compilazione della domanda regionale del Fondo Sostegno Affitto

## APU

Associazione Proprietari Utenti

L'APU, è stata fondata nel 2001 per tutelare, sia in forma collettiva che individuale, i diritti dei proprietari/utenti, intesi come coloro che abitano direttamente la casa acquistata. La tutela è estesa a tutti coloro che intendono acquisire la prima casa di abitazione. Ai proprietari locatori eroghiamo numerosi servizi tra i quali la stesura e la registrazione dei contratti di locazione.

L'APU condivide le sedi e gli orari di apertura al pubblico del SUNIA.

Nel 2017 gli iscritti al Sunia-Apu (sindacato inquilini, associazione proprietari utenti) sono stati 2.300, in crescita di circa il 5% rispetto al 2016. Di questi poco più del 20% risultano come nuovi iscritti. Anche nel corso del 2017 il problema della qualità e della gestione dell'edilizia residenziale pubblica è stato quello principale affrontato dal Sunia. Diminuiti gli sfratti di numero rispetto al passato (anche perché è calato il numero di affittuari da sfrattare...) dare una risposta sociale agli sfratti è diventato sempre più complicato: non finanziato da Stato e Regione Lombardia (diversamente da quanto fatto in altre regioni) il fondo sociale affitti, è venuto meno un sostegno che agiva in modo preventivo. A questo si aggiunge una legge regionale che ha diminuito l'offerta di edilizia popolare per le situazioni di emergenza. A disposizione è quindi rimasto solo il fondo morosità incolpevole che, per definizione, è però strumento utilizzabile solo a valle del processo che porta al mancato pagamento degli affitti.

Questi sono i principali servizi per i proprietari:

- registrazione telematica e stesura dei contratti di locazione
- adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione
- controllo spese condominiali, verifica rendiconti
- gestione controversie contro altri proprietari o contro il costruttore
- partecipazione alle assemblee condominiali
- assistenza alla gestione ordinaria e straordinaria del condominio
- certificazione energetica (APE)
- consulenza ed assistenza legale
- consulenza ed assistenza notarile
- consulenza ed assistenza tecnico-peritale
- contributi pubblici per la ristrutturazione di alloggi sfitti da immettere alla locazione agevolata
- efficientamento energetico ed adempimenti fiscali correlati

## FEDERCONSUMATORI

Federconsumatori è una associazione senza scopo di lucro che sorge con il sostegno della CGIL, con lo scopo di informare e tutelare i cittadini consumatori e utenti di servizi pubblici o privati.

Nel mondo di oggi, dove le persone sono costantemente immerse nel flusso della comunicazione, è fondamentale l'attività di un soggetto come Federconsumatori, che si propone innanzitutto di informare il cittadino sui suoi diritti, a partire proprio dalle normative che regolano un mercato sempre più aggressivo.

Inoltre Federconsumatori assiste i propri associati nei casi di violazione delle corrette pratiche commerciali, questa attività prevede la tutela e il sostegno nei contenziosi tra i cittadini e enti o aziende fornitrici, questo avviene con una prima disamina del problema, se si individua un diritto violato da tutelare, viene aperta una pratica che attiva un contenzioso, questo poi può condurre all'assistenza nella fase di conciliazione e nei casi di esito negativo, porta alla vera e propria tutela legale.

I settori di intervento sono molteplici, ma si possono citare i principali: l'Ambiente e la Salute, con i relativi rapporti con le pubbliche amministrazioni, Codice della strada e Sinistri, Il campo vastissimo della Telefonia, La Finanza, che comprende il rapporto tra il cittadino e le Banche, i Mutui e le Assicurazioni, L'Energia, che spesso vede il singolo utente alle prese con fatturazioni non sempre di facile comprensione.

Questa mole di attività non piccola è svolta da una dipendente a tempo parziale e da una decina di volontari, che curano quotidianamente i rapporti con l'utenza, sulla base di una divisione del lavoro che tiene conto della specializzazione di ciascuno in una determinata area.

Oltre alla sede di Via Folonari a Brescia, esistono otto sportelli in grossi centri della Provincia, presso le sedi sindacali o anche presso comuni coi quali si sono stipulate convenzioni.

Come in passato, attualmente sono impegnati presso Federconsumatori tre ragazzi del Servizio Civile, che seguono un progetto relativo all'alimentazione, tematica importante per i riflessi sulla qualità della vita e sull'economia.

### ALCUNI DATI

	ANNO 2017	ANNO 2016
Iscritti	<b>794</b>	<b>886</b>
Pratiche aperte	<b>458</b>	<b>506</b>

Bisogna inoltre considerare la grande quantità di richieste di aiuto o di informazione sia telefoniche che dirette che prevedono una prima risposta, che non si traduce necessariamente in pratiche perché, dato il contenuto di facile definizione, vengono risolte nell'immediato, dando all'utente le informazioni necessarie.

Una stima ci porta a quantificare questo genere di richieste in circa 1500 all'anno, segno di quanto Federconsumatori costituisca un punto di riferimento in termini di informazione e tutela dei cittadini.



**CGIL**



CAMERA  
DEL LAVORO  
DI BRESCIA