

Agenti e Rappresentanti di Commercio

Notiziario del Sindacato Usarci - Sparci - Genova

## VIETATO CALPESTARE I DIRITTI

لا لهضم الحقوق

DO NOT TRAMPLE ON OUR RIGHTS

切勿踐踏我們的權利

### SPARCI NOTIZIE

**Direttore Responsabile:**

Davide Caropreso

**Comitato di redazione:**

Angelo Mondini

Donatella Franchin

Massimo Pesare

**Coordinatore Editoriale:**

Davide Caropreso

**Progetto grafico e impaginazione:**

Matteo Caropreso

**Collaborano a questo numero:**

Andrea Mortara

Mauro Spagnoli

Maurizio Garbero

Marco Oneto

**Comitato di redazione direzione e amministrazione Pubblicità e informazioni:**

P.zza Brignole 3/7 V° piano  
16122 Genova

**Orario segreteria:**

apertura al pubblico dal martedì al sabato delle 8,30 alle 12,00 (lunedì chiuso tutto il giorno)

**Per fissare appuntamenti**

**telefonare al: 010 5954838**

Fax. 010-5848095

e-mail: [segreteria@usarciliguria.it](mailto:segreteria@usarciliguria.it)

sito: [www.usarciliguria.it](http://www.usarciliguria.it)

**Autorizzazione del Tribunale di Genova N° 38/84 del 12 settembre 1984**

In Italia, di solito, si ricordano solo i diritti mentre i doveri sono "per gli altri". A conferma di quanto asserito sta il fatto che sentiamo strillare in tutte le manifestazioni di piazza, sui giornali e nei vari dibattiti televisivi che i diritti sono calpestati, che i diritti non sono rispettati, che i diritti sono violati, che i diritti sono rinnegati... E i doveri? Un optional, o semplicemente ignorati (leggi l'articolo a pag. 4).

## SOMMARIO

- Pag. 4 Diritti e doveri
- Pag. 5 Elezioni Fondazione Enasarco
- Pag. 6 Un opportuno chiarimento
- Pag. 8 Datemi una leva e un punto di appoggio ...
- Pag. 9 Lavorare sotto pressione
- Pag. 10 Una positiva esperienza
- Pag. 11 La nostra storia "Gli anni '60"
- Pag. 13 I bastoni tra le ruote
- Pag. 14 L'illegittimo addebito di somme
- Pag. 15 Estratto verbale Assemblea 2016



**Se smetti di imparare  
Cominci ad invecchiare**



# I NOSTRI SERVIZI

**Essere iscritto Usarci-Sparci significa avere al proprio fianco un'associazione in grado di consigliarti, assisterti e tutelarti con servizi professionali mirati.**

## NELLA QUOTA ASSOCIATIVA SONO COMPRESI I SERVIZI DI:

### Consulenza normativa

Informazioni generali, consulenza per Inizio attività. Consulenza su AEC di Categoria e Codice Civile.

Conciliazione in Sede sindacale interpretazione e verifica mandati.

Consulenza legale e fiscale

Calcoli indennità suppletiva di clientela, indennità meritocratica, indennità per patto di non concorrenza, FIRR, indennità sostitutiva per mancato preavviso, Indennità Europea.

Consulenza Enasarco controllo dei versamenti, calcolo versamenti mancanti per la pensione; Estratto conto contributi; domanda di pensione; contributi volontari; richiesta FIRR; recupero contributi; Richiesta assegni parto, interventi sanitari; Mutui Immobiliari Enasarco; Borse di studio; assegni spese funerarie; e per nascita; assegni per pensionati ospiti in case di riposo;

Soggiorni in località termali o climatiche;

### Consulenza informatica

Assistenza previdenziale INPS calcolo pensione, compilazione e presentazione delle domande di pensione; invalidità; superstiti.

### Consulenza assicurativa

Informazioni con invii personalizzati di fax ed e-mail relativi alle novità di

interesse comune. Pubblicazione bimestrale del notiziario "Sparci Notizie".

Corsi di formazione alcuni corsi sono erogati gratuitamente.

## SERVIZI EROGATI, A PREZZI CONCORDATI, NON COMPRESI NELLA QUOTA ASSOCIATIVA:

Servizio per ottenere, dalla Camere di Commercio certificati, visure, bilanci e protesti.

CAAF - Servizio di contabilità fiscale l'unico centro specializzato di assistenza fiscale per gli agenti di commercio.

Assistenza e tutela legale nelle controversie con le Case Mandanti; Corsi di formazione propedeutica alla certificazione "agenzia di qualità"; di gestione operativa e amministrativa dell'agenzia commerciale, di informatica.

Assistenza legale in campo penale in materia di reati al codice della strada.

Assistenza tecnica informatica (anche a domicilio), formazione personalizzata, risoluzione problemi.

### Insinuazione in fallimenti e concordati

## **E' SCADUTO IL TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA QUOTA ASSOCIATIVA 2016**

Ricordiamo gli importi delle quote:  
€ 175,00 per gli agenti operanti in forma individuale  
€ 175,00 per l'amministratore delle Società più  
€ 30,00 per ogni socio componente la società  
La quota associativa per i pensionati è di € 50,00.

**Gli orari della segreteria coprono 5 mattinate della settimana:**

**dal martedì al sabato dalle 9,00 alle 12,00**

e quattro pomeriggi la settimana:

martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 14 alle 16.

**Il pomeriggio, per razionalizzare i tempi, gli incontri si effettueranno, solo su appuntamento.**

E' possibile provvedere al saldo della quota associativa 2016 o direttamente in segreteria Usarci-

Sparci in Piazza Brignole, 3/7

o con bonifico alla

**Banca Carige Spa**

filiale n°10 Via Galata Genova

Coordinate IBAN

**IT 08 S 06175 0141 0000001566880**

---

## **E' più facile gestire la tua agenzia.**

L'Usarci-Sparci di Genova ha attivato il servizio di collegamento in diretta con il

***Registro delle Imprese delle varie Camere di Commercio.***

Questo servizio ti permette di ottenere, attraverso la nostra segreteria, certificati, visure, bilanci e protesti di tuo interesse.

**Rivolgiti ai ns. uffici, risolverai il tuo problema in un baleno.**

## Diritti e doveri

### In Italia si ricordano solo i diritti mentre i doveri sono “per gli altri”

**I**n Italia troppo spesso si ricordano solo i diritti, mentre i doveri sono “per gli altri”. A conferma di quanto asserisco sta il fatto che sentiamo strillare in tutte le manifestazioni di piazza o nei vari dibattiti televisivi che i diritti sono calpestati, che i diritti non sono rispettati ecc... E i doveri? Un optional, o semplicemente ignorati. A differenza di quasi tutte le altre categorie, sia di lavoratori dipendenti che autonomi, gli agenti di commercio conoscono solamente i doveri. Non solo i doveri civili, quelli che per esempio comportano il dover pagare le tasse, o il dover rispettare il codice civile e penale, o quelli di rispettare le clausole contrattuali che impongono certi comportamenti, ma vanno ben oltre, rispettano anche doveri che doveri non sono. Risulta che agenti di commercio relazionino abitualmente le aziende mandanti riguardo alle visite effettuate; che agenti di commercio siano “importunati”, telefonicamente, oltre il normale orario di lavoro, da direttori commerciali o da capi area che pretendono di essere informati sull’andamento delle visite o sugli ordini; che agenti di commercio debbano uscire di casa non dopo le otto di mattina. Gli esempi sono molteplici e per quanto riguarda l’operatività vi sono delle interferenze inammissibili, come ad esempio, il controllo delle merci esposte o il merchandising. Gli agenti di commercio accettano tutto, o quasi, di ciò che arriva dalle mandanti e difficilmente si chiedono: “ma è mio dovere fare questo? e i miei diritti quali sono?”. Gli agenti di commercio abbassano la testa e continuano a subire, accettando situazioni intollerabili, perché non conoscono, o conoscono poco, i loro

diritti. Da una nostra indagine interna abbiamo scoperto che **gli agenti**, con molta frequenza, non hanno nulla da dire e accettano le situazioni senza consultare nessuno.

Ecco la casistica riscontrata:

**firmano** nuovi contratti senza rendersi conto del contenuto di eventuali clausole vessatorie;

**iniziano** nuovi rapporti di agenzia senza esaminare né la consistenza della mandante, né la bontà del nuovo contratto;

**accettano** riduzioni di zona o di provvigioni, forse con qualche mugugno, ma senza opporsi e senza considerare le percentuali di riduzione;

**non hanno chiaro** il significato su “diritto di esclusiva” e accettano che sugli ordini indiretti non vengano pagate le provvigioni;

non parliamo del **patto di non concorrenza** che è sempre visto come una clausola di nessuna importanza, salvo pentirsi amaramente, al momento di scioglimento del mandato, per averlo, a suo tempo, così facilmente sottoscritto;

sorprendente è stato scoprire che pochi, ma veramente pochi, sanno esattamente **quali sono i diritti** in caso di disdetta di un mandato;

non parliamo del **controllo dei versamenti previdenziali all’Enasarco**, quasi nessuno sa se le mandanti effettuano regolarmente i versamenti;

altro argomento pericolosissimo è **“l’obiettivo di vendita”**, che è sottoscritto con estrema leggerezza, senza rendersi conto che in caso di non raggiungimento la mandante può rescindere il contratto senza riconoscere il diritto alla liquidazione delle indennità di fine rapporto;

non è raro che le mandanti ritardino **il pagamento delle provvi-**



**gioni**, per gli agenti non è un fatto grave e restano in “fiduciosa attesa”, senza chiedere gli interessi per ritardato pagamento, come il loro diritto prevede.

Queste sono solo alcune delle conseguenze del non conoscere i propri diritti e del considerare doveri quegli impegni che sono estranei al mandato di agenzia.

Moltissime possono essere le ragioni che motivano l’esigenza di conoscere bene i propri diritti, perché le implicazioni che ne derivano possono essere penalizzanti. Comprendo che, chi ha sempre operato seguendo precisi schemi, ben difficilmente cambierà il suo modo di agire, è allora assolutamente indispensabile avere un referente che possa supportare e assistere chi non ha chiari i suoi diritti. L’Usarci-Sparci è l’associazione di categoria che è in grado di prevenire errori nei comportamenti che possono essere molto pericolosi. Non è necessario avere un problema per associarsi è bene farlo quando non c’è all’orizzonte nessuna burrasca, perché è “meglio prevenire che combattere”.

**Davide Caropreso**  
**Presidente Usarci-Sparci**  
**presidenza@usarciliguria.it**



## Le prime elezioni nella storia della Fondazione Enasarco



Per la prima volta agenti e rappresentanti di commercio e ditte mandanti saranno chiamati a scegliere direttamente i nuovi organi di vertice dell'Ente

Verranno eletti i delegati che a loro volta eleggeranno il nuovo Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Le elezioni si svolgeranno, per via telematica, da **venerdì 1° aprile 2016 a giovedì 14 aprile 2016**.

Per l'elezione dei delegati si è costituita una coalizione di associazioni di categoria "Agenti per Enasarco", con l'intento di migliorare le situazioni all'interno dell'Enasarco.

La coalizione, con gli accordi raggiunti con i rappresentanti delle mandanti, si impegna a portare avanti un programma che ha come obiettivi:

rendere Enasarco più efficiente e più adeguata ai bisogni della categoria, incentivando una maggior qualificazione professionale all'agente di com-

merce e molte altre saranno le **indicazioni che i nostri delegati daranno alla nuova dirigenza dell'Enasarco**. I delegati da eleggere saranno 60, di questi 40 da parte agenti di commercio e 20 da parte delle case mandanti

La coalizione "Agenti per Enasarco" ha l'appoggio della lista "Imprese per Enasarco" che è costituita da Confindustria, Confcommercio, Confesercenti e Confcooperative per l'elezione dei candidati imprenditori.

Sulla lista "Agenti per Enasarco" convergono le maggiori organizzazioni di categoria di agenti e promotori: Fnaarc, Usarci, Fiarc, Anasf, Fisascat-Cisl.

Gli elettori con diritto di voto sono tutti gli agenti in attività che abbiano almeno un versamento di contributi Enasarco nell'arco degli ultimi tre anni.

L'assemblea dei delegati, una volta eletta, eleggerà, a sua volta, il nuovo Consiglio di Amministrazione, che nominerà il nuovo Presidente nazionale

Gli elettori esprimeranno il voto, per una sola lista, e nello specifico per

**AGENTI PER ENASARCO**, con le modalità elettorali indicate dalla Fondazione Enasarco.

Questa è una fase storica per la categoria ed è fondamentale che tutti gli agenti di commercio partecipino alle iniziative che porteranno la categoria ad avere un peso importante nella gestione del nostro Ente di previden-

za.

Le elezioni sono una tappa essenziale nel cammino fatto di autodisciplina e trasparenza intrapreso ormai da tempo dalla Fondazione Enasarco e culminato con l'approvazione del nuovo **Statuto**, ispirato a tre criteri-guida essenziali:

la designazione dei componenti del CdA da parte degli iscritti attraverso l'elezione dell'Assemblea dei delegati, la definizione dei requisiti di professionalità, competenza e onorabilità dei membri dell'Assemblea, del CdA, del Collegio sindacale, come anche dei titolari degli incarichi dirigenziali, la rinnovata e trasparente gestione degli investimenti e del patrimonio.

Il regolamento elettorale approvato dal Consiglio di Amministrazione il 6 maggio 2015, e approvato con nota dei Ministeri Vigilanti e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il 30 luglio 2015, disciplina l'elezione dei componenti dell'Assemblea dei delegati e del Consiglio di Amministrazione nonché la nomina dei membri del Collegio dei sindaci.

L'ingente patrimonio dell'Enasarco fa gola a tante altre istituzioni, e per evitare che il nostro Ente di previdenza cada in mani "diverse", con gravissimo rischio per le nostre pensioni, è necessario dimostrare che la categoria c'è ed è compatta e vuole che l'Enasarco resti agli agenti di commercio. Questa dimostrazione potrà essere data solo con una numerosa partecipazione al voto.

**Usarci-Sparci Liguria**



Un convegno sulle elezioni Enasarco organizzato da Usarci Torino

mercio, fornendo supporti tecnico e finanziari agli agenti, attivando agevolazioni rivolte ai nuovi agenti di commercio, ampliando la formazione professionale e migliorando la comunicazione.

Una delle richieste che verranno sostenute è che l'Enasarco riorganizzi gli uffici a livello locale.

## Un opportuno chiarimento

### Non tutti conoscono, in caso di scioglimento del mandato di agenzia, le indennità spettanti

**M**i disturba sentire agenti che, supportati dal sindacato in tutte le maniere possibili, con costi irrisori, dopo aver ricevuto indennità di fine rapporto ben al di sopra delle aspettative, non si dichiarano soddisfatti, e in alcuni casi si lamentano, pensando che avrebbero potuto ottenere chissà quale miracolosa liquidazione.

Con queste righe vorrei chiarire, spero una volta per tutte, quali sono i diritti che l'agente, e il rappresentante di commercio, ha nel caso di chiusura di un mandato di agenzia.

Mi auguro tutti sappiano che la chiusura di un rapporto di agenzia, comporta, per la mandante, nel caso sia la stessa a dare disdetta al mandato, la liquidazione di una indennità di fine rapporto. Mentre se la disdetta è fatta dall'agente, allo stesso, a parte alcuni casi, (ad esempio il pensionamento) non spetta nulla.

Le indennità importanti sono due: l'indennità di clientela e la così detta indennità europea o art. 1751 del C.C..

L'indennità di clientela è la "tradizionale" indennità che, grosso modo, corrisponde circa al 3.5% delle provvigioni incassate durante tutta la vita lavorativa con quella specifica mandante.

L'indennità europea o 1751 è l'indennità prevista dal Codice Civile che non è precisamente quantificata. Mentre l'indennità di clientela è facile calcolarla, perché prevede una percentuale sulle provvigioni liquidate durante il periodo del rapporto, per l'europea, o 1751, il discorso è ben diverso, perché nel Codice Civile non è indicato un tipo di calcolo ed è lasciata al giudice la facoltà di stabilire l'importo che l'agente otterrà dalla mandante; importo che in ogni caso non può essere superiore all'equivalente di un anno di provvigioni. E' chiaro che per ottenere questa indennità, se non concordata con la mandante, si dovrà andare in giudizio.

Dato che l'indennità di clientela è quasi sempre favorevole alle mandanti queste cercano di chiudere il rapporto pagando solo questo tipo di indennità e non considerano, quasi mai, la possibilità della liquidazione con l'art. 1751.

Il nostro ufficio vertenze, quando sussistano gli elementi per chiedere l'indennità in base al 1751, si attiva per avere, a vantaggio dell'agente, questo tipo di indennità che sostituisce in toto l'indennità di clientela tradizionale, che come detto, nella maggioranza dei casi, è inferiore a quanto si potrebbe ottenere con il 1751. I cardini per ottenere questo tipo di liquidazione, poggiano su tre elementi essenziali: che l'agente abbia procurato nuovi clienti al preponente o abbia sensibilmente sviluppato gli affari con i clienti esistenti e il preponente riceva ancora sostanziali vantaggi derivanti dagli affari con tali clienti.

A questo punto per evitare di andare di fronte al giudice, con il rischio di possibili brutte sorprese, la strategia preferibile è quella di una conciliazione tra il Sindacato e la mandante. Una considerazione importante da fare è anche quella che se si dovesse portare la mandante in giudizio si avrebbero spese legali dai 5/6.000 euro in su, più le spese processuali e oneri vari. Tempi per la chiusura della pratica dai due ai tre anni in caso di agente individuale, oltre i 5 anni per agenzia in forma societaria a fronte di una indennità tutta da vedere.

Quando si decide di utilizzare la strategia sopra indicata, l'ufficio vertenze del Sindacato, in collaborazione con l'avvocato, inizia i contatti con la mandante e con i legali della mandante cercando di concordare una indennità equa per l'agente. Questi contatti, che sono epistolari, telefonici e personali, hanno lo scopo di monetizzare il costo della liquidazione. Si cercherà di concordare con l'ufficio ammini-



strativo della mandante e in seconda battuta, se non si trova un accordo già ai primi contatti, con i legali, la somma da liquidare all'agente disdettato. Questa trattativa non si risolve in pochi giorni, e anche di fronte alla disponibilità della mandante e alla capacità del legale, i tempi non possono essere brevissimi, come alcuni desiderano. Si consideri che alla mandante si richiede una somma che probabilmente non era stata prevista ed è ragionevole pensare che questa farà tutto il possibile per sborsare meno denaro possibile. E' un gioco di abilità fatto di larvate minacce di ricorrere al giudice con richieste esorbitanti e circospette proposte di chiudere rapidamente a costi equi. E' il gioco delle parti che non ha regole fisse, ma si basa solo sul buon senso e la capacità di rapportarsi con la controparte al fine di ottenere il massimo ottenibile. Ultimamente ad un nostro associato abbiamo fatto ottenere, in poco più di 4 mesi, un importo di 56.000 euro, a fronte di un massimo, equivalente a un anno di provvigioni, di 63.000 euro: ha avuto il coraggio di lamentarsi, affermando che si poteva fare meglio. Ma è possibile pensare che i 56.000 euro siano caduti dal cielo, perché la mandante considera l'agente disdettato "simpatico", e se si fosse insistito un po' di più i 63.000 sarebbero, senza dubbio, arrivati? Non desidero aggiungere nulla, mi auguro solo di aver contribuito a chiarire alcuni punti che probabilmente non sono molto semplici e augurarmi che l'episodio, appena menzionato, non si ripeta più.

**Davide Caropreso**

## Sportello



### aperto tutti i giovedì

Per essere sempre più vicini degli agenti di commercio, che chiedono interventi sulla loro posizione contributiva Enasarco, è stato istituito nei nostri uffici di piazza Brignole, 3/7 – Genova, lo

**“Sportello Enasarco”** in funzione il **giovedì** dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Un esperto sarà a disposizione per espletare tutte le pratiche relative alle varie problematiche che si possono incontrare con il nostro Ente previdenziale.

Gli incontri si svolgeranno **solo ed esclusivamente** per appuntamento chiamando la segreteria Usarci-Sparci al 010 595 48 38.

---

## Sportello



E' stato sottoscritto uno stretto accordo di collaborazione con un patronato che assicura alla nostra associazione servizi di eccellenza per tutto ciò che compete all'INPS.

Tutti i mercoledì pomeriggio, presso la ns. sede, su appuntamento, sarà presente un consulente che potrà affrontare tutte le problematiche relative a:

**Tutti i tipi di pensione: Invalidità, Vecchiaia, Anzianità, Superstiti.**

**Rilascio immediato del modello CUD (non più fornito dall'INPS)**

**Verifica importo della pensione in pagamento e conseguente domanda di ricostituzione e supplemento**

**Verifica posizione contributiva, conteggio pensione, calcolo della decorrenza Invalidità Civile, Handicap e Indennità d'accompagnamento**

**Consulenza su Modelli ISEE e RED**

**Tutti i servizi erogati sono gratuiti**

Maggiori informazioni chiamare la segreteria Usarci-Sparci al 010 5954838

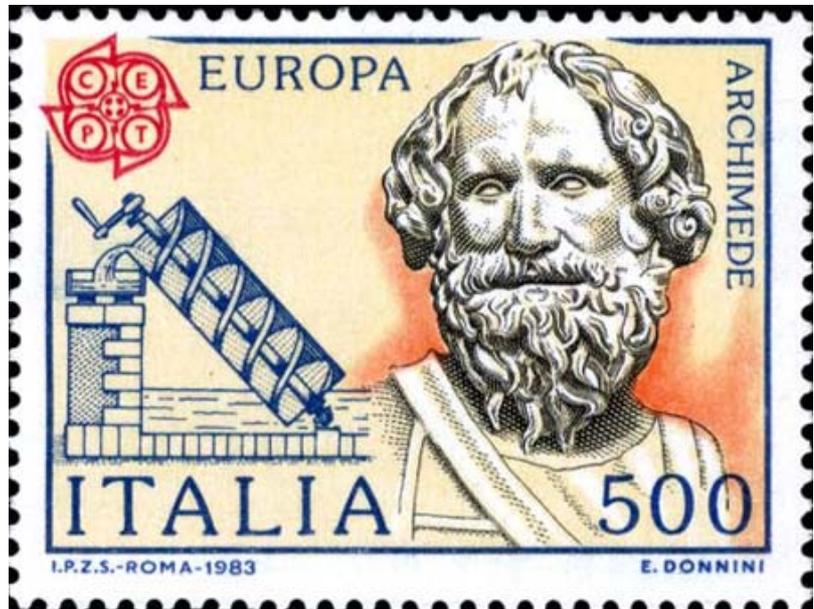
## Datemi una leva e un punto di appoggio . . .

### Il principio di Archimede deve essere utilizzato nel lavoro dell'agente di commercio

Archimede ebbe questa grande intuizione. Il pensiero si riferiva, forse, più a fatti tecnici che filosofici, però la sintesi è chiara: con una leva adeguata e con un punto di appoggio, anch'esso adeguato, si può sollevare, o muovere, qualsiasi peso o ingombro. Il principio di Archimede si può, anzi, si deve utilizzare nella nostra attività. Mi spiego meglio: noi venditori spingiamo sulla leva, ma la leva e il punto di appoggio ce li devono fornire le case mandanti. Con leve e punti di appoggio non adeguati, noi non riusciamo a movimentare nulla. Vale anche il principio che identifica la vendita come un triangolo equilatero. La vendita ha tre lati che devono essere perfettamente uguali: l'azienda (mandante) i prodotti e l'addetto alla vendita. Se uno dei tre lati non è adeguato si verificherà uno sbilanciamento, si avrà un triangolo isoscele e il processo di vendita non sarà equilibrato e quindi al mercato si darà solo un feticcio di servizio o di prodotto. Non dobbiamo scordare che oggi le richieste di mercato, nel comparto di appartenenza, sono imperniate su sei determinanti fattori:

- 1 La gamma e l'attualità dei prodotti
- 2 La tempestività e l'esattezza nelle consegne
- 3 La qualità dei prodotti
- 4 Il rapporto prezzo/qualità
- 5 La professionalità e la competenza nelle informazioni tecnico/commerciali
- 6 L'aspetto fiduciario verso l'organizzazione.

Quando la mandante e l'agente di commercio hanno queste caratteristiche non possono non essere vincenti, in un mercato dove le esigenze dei clienti sono sempre più pres-



santi e dove, al fornitore, non viene più perdonato nessun errore. Da parte delle mandanti, troppo di frequente, le richieste del mercato non sono conosciute o non vengono considerate. Ci sono, al contrario, mandanti davvero efficienti e che sostengono con adeguate risorse la propria "Rete Vendita", altre e purtroppo ancora molte, non hanno ancora ben chiaro quanto sia importante, oltre alle richieste del mercato, avere il patrimonio di notizie ed informazioni che solo gli Agenti di commercio sono in grado di fornire. Non è certo vessando o spremendo la propria forza vendita che si ottengono i risultati, e neppure escluderli dalle scelte aziendali è una mossa intelligente. L'Agente di Commercio è un "Indicatore" della economia, tutti i giorni tasta il polso al proprio settore merceologico, conosce il mercato, ha continue relazioni con i clienti, percepisce gli umori, le tendenze, i bisogni e le esigenze. Si confronta quotidianamente con la competizione ed è il primo soggetto verso il quale giungono i segnali provenienti dai mercati. Spesso è

colui che individua molto in anticipo o addirittura in tempi non sospetti, quali saranno gli orientamenti, le minacce o le opportunità per il prossimo futuro. L'agente è il manovratore ma se non lo si mette nelle condizioni di pigiare sulla leva, perché manca il punto di appoggio, o manca addirittura la leva, non si potranno ottenere i risultati che si pretenderebbero. Un collega, con un po' di cattiveria, ma centrando il problema di molte agenzie afferma: "molte volte le mandanti vogliono festeggiare le nozze con i fichi secchi". In questo caso è bene scordare la leva e il punto di appoggio e sarà il caso di prendere anche in considerazione la possibilità di cambiare mandante.

D. C.

## Lavorare sotto pressione

E' necessario far fronte a situazioni di stress senza diventare pazzi

Soprattutto chi opera nel comparto dei prodotti tecnici deve affrontare problematiche, più o meno gravi, o più o meno frequenti, relative al mal funzionamento dei prodotti venduti. Le lamentele e le minacce da parte dei clienti possono essere fattore di stress e più sono frequenti gli inconvenienti e più la pressione sale, anche quella sanguigna.

Molti anni fa, agli inizi della mia attività, conobbi un affermato agente di commercio che operava nel comparto dei materiali da riscaldamento. Con lui ebbi molti contatti che mi servirono per introdurmi in questo settore molto tecnico e particolare. Questo mio collega, che diventò col tempo anche amico, rappresentava una importante azienda produttrice di caldaie in ghisa adatte agli impianti di riscaldamento centralizzato, vale a dire per grandi complessi abitativi. L'azienda da lui rappresentata iniziò la produzione di un caldaia tecnologicamente avanzata e molto innovativa. Il successo fu quasi immediato. Le vendite per circa un anno andarono a gonfie vele. Le provvigioni fecero un balzo in avanti inimmaginabile. Il mio collega era euforico. Improvvisamente iniziarono i guai tecnici. Le caldaie si rompevano e lasciavano, in pieno inverno, interi condomini al freddo. I primi casi vennero tamponati dalla fabbrica con la sostituzione degli elementi rotti, ma le rotture si fecero sempre più frequenti e ripetitive. Al mio povero collega iniziarono ad arrivare decine di lamentele da parte dei rivenditori, degli installatori, degli amministratori di condomini e degli stessi utenti finali. Lui trascorreva le giornate in ufficio costantemente al telefono con la mandante e con i clienti. L'azienda dopo i primi interventi, non fu più in grado, per l'elevato numero di rotture, di sostenere efficacemente l'opera dei tecnici e in qualche modo si defilò lasciando le patate bollenti in mano all'agenzia.

Dopo parecchi mesi di stress, un lunedì mattina di gennaio, con temperatura molto al di sotto della norma, appena arrivato in ufficio, il mio collega ricevette la telefonata di un amministratore di condominio che lo informava che 200 famiglie erano al freddo ed esigeva la pronta riparazione del danno. Con ancora la cornetta in mano, a soli 49 anni, gli venne un infarto e morì col capo appoggiato al piano della scrivania.

L'azienda mandante, dopo poco, fu dichiarata fallita; il mio collega, che affrontò la situazione con professionalità, ma con troppo coinvolgimento emotivo, fu travolto da una situazione che non poteva né controllare, né gestire.

E' un dato che non ho ancora avuto modo di verificare, ma pare che le categorie più soggette all'infarto, siano quelle dei camionisti e degli agenti di commercio.

Spesso è indispensabile far fronte a situazioni di stress che richiedono di lavorare sotto pressione, senza per questo dover diventare pazzi o morire.

Lavorare sotto pressione può essere un'eccezione o può essere la regola, a seconda della tipologia di lavoro che si svolge. Stress e pressioni possono nascere ad esempio a seguito di scadenze improvvise, modifiche progettuali, interruzioni forzate che necessitano di successivo recupero, ostacoli imprevisti.

Di fronte a tali circostanze, la pressione cresce e bisogna imparare a saperla gestire: saperlo fare, infatti, consente di ridurre notevolmente lo stress anche trovandosi in situazioni di questo tipo.

La "pressione" è sinonimo di "urgenza di alcune questioni", con possibili conseguenze di sofferenza fisica o mentale. Le urgenze possono nascere per l'imposizione, o il cambiamento, di una serie di vincoli, come risorse disponibili, tempo, livello di difficoltà del compito, ed altro.



Ecco, quindi, che possono sorgere facilmente situazioni di stress. Come si possono fronteggiare?

### **Mantenere il controllo**

Imparare a mantenere il controllo della situazione è il primo passo. È importante non offrire il fianco alle emozioni, che possono offuscare da un lato le decisioni e dall'altro bloccare le capacità di affrontare un problema. Viceversa, limitando il versante emotivo, si possono avere molte più energie che saranno indispensabili per affrontare ogni questione.

### **Valutare il problema**

Una volta messe a bada le emozioni, si può cominciare a valutare il problema. Prima di provare a risolverlo, assicuratevi di sapere esattamente qual è il punto focale dello stesso. A volte può accadere che in apparenza derivi da un aspetto, mentre in realtà la causa di fondo è un'altra. O, al contrario, il problema può anche rivelarsi inaspettatamente un vantaggio. Ecco perché saltare subito a conclusioni affrettate può peggiorare la situazione. Per trovare la radice del problema ragionate seguendo le domande chiave: chi, cosa, quando, dove, perché.

Inquadrato per bene il problema, valutatene il livello di priorità, tra le altre cose. Può essere rimandato? E se sì, per quanto tempo? Oppure va affrontato immediatamente?

### **Avere un piano**

Quando si è imparato a gestire le pressioni, si deve ricordare quali sono stati i processi scelti per affrontarle che hanno portato a buoni risultati. In questo modo non ci si lascerà prendere dal panico in caso di ulteriori problematiche.



### **Quando il piano non c'è**

Nel caso di problemi totalmente nuovi, è possibile che non esista già un piano mentale. In questo caso il modo migliore di affrontarli è seguire un processo, passo per passo, tenendo a mente i seguenti punti:

- 1** Individuare il problema e documentarsi sulle circostanze che lo provocano.
- 2** Determinarne l'importanza. Questo consente di stabilire quanto tempo si ha a disposizione per affrontarlo.
- 3** Creare una "lista di cose da fare" per ogni passo necessario alla risoluzione del problema.
- 4** Una volta individuati i passi, cominciare ad eseguirli effettivamente o delegarli.

Ogni volta che un problema viene risolto, prendete nota dei passi e dei processi effettuati per risolverlo, nel caso in cui sorgano nuovi problemi su tematiche simili in futuro.

### **Conclusioni**

In definitiva, per riuscire a lavorare sotto pressione, basta seguire minuziosamente i punti fin qui individuati.

- 1** Mantenere il controllo emotivo
  - 2** Valutare il problema
  - 3** Eseguire un piano o prepararlo per le volte successive
- Così facendo, si riuscirà ad alleviare lo stress derivante dalle pressioni, perché è importante sapere come fare per affrontarle e quali misure di volta in volta adottare di fronte ad ogni situazione. I

problemi più comuni potranno di conseguenza essere prontamente affrontati togliendo diversi pensieri e grattacapi.

Seguendo questi passi, quanto più si lavora sotto pressione tanto più si imparerà a farlo, rafforzando la fiducia in noi stessi e la fiducia che gli altri ripongono in noi. La presa di coscienza sulla capacità di riuscire ad affrontarli, contribuirà a ridurre gli ingorghi emotivi che possono nascere lavorando sotto pressione, migliorando la qualità totale del lavoro: sia a livello mentale, che a livello di risultati.

**D. C.**

## **Agenti**

# **Una positiva esperienza**

## **Un collega ha noleggiato l'auto attraverso la Cooperativa "Fenyci"**

Marco Oneto, nostro caro amico e collega, scrive a Sparci Notizie

“Tutti noi, quando arriva il momento di cambiare l'auto, dobbiamo fare una scelta ponderata in base alle necessità di ciascuno nella ricerca dell'ottimizzazione dei costi. Desidero raccontare ai miei colleghi l'esperienza positiva avuta con la Cooperativa Fenyci. E' una cooperativa fondata con lo scopo di dare un servizio migliore agli agenti di commercio ed un risparmio per l'acquisto o il noleggio a lungo termine delle auto, tramite convenzioni con le case automobilistiche, al fine di ottenere prezzi più interessanti rispetto a quelli che normalmente offre il mercato. Quando ho iniziato a sondare le varie concessionarie a Genova, purtroppo mi sono reso subito conto delle difficoltà di riuscire ad avere una valutazione congrua del mio vecchio veicolo: una Mercedes 220 CDI SW di 5 anni con 180.000 km. Le quotazioni che

sono riuscito ad avere erano ridotte di circa il 50% rispetto al prezzo di mercato. Una cosa è avere un quotazione logica, un'altra è usurare. Dopo vari tentativi senza successo mi sono messo in contatto con la Sig.ra Anna della cooperativa Fenyci, che gentilmente ha provveduto a darmi una serie di nominativi dei vari concessionari; alla fine sono riuscito ad ottenere da un concessionario della Lombardia, una valutazione della mia vecchia vettura con il reale valore dell'usato, ovvero il doppio di quello che mi veniva offerto non solo a Genova, ma anche in altre località della Liguria e del basso Piemonte. Tramite lo stesso concessionario ho ottenuto in noleggio l'auto che desideravo con gli accessori che reputo importanti. Questa è stata la mia esperienza, che ho voluto raccontare, perché se tutti insieme contribuiamo a rafforzare la cooperativa avremo sempre maggiori benefici in quanto noi agenti siamo uno dei maggiori clienti delle



case automobilistiche. Devo fare una riflessione che non mi piace, ma ho dovuto, purtroppo, constatare che la competenza di professionisti seri ed esperti del settore, si trovano più facilmente fuori Liguria che in casa nostra”.

**Marco Oneto**

## Gli anni '60

### “I mitici anni beati”

In occasione del 70° dalla fondazione del sindacato Sparci, abbiamo incominciato a raccontare, in varie puntate, un po' della storia italiana, dal 1945 ad oggi, anche con l'ottica dell'agente di commercio. Questo è il terzo capitolo, ne seguiranno altri fino a completare il periodo. Si prenderanno in esame, soprattutto, i cambiamenti che si sono verificati nel mondo del lavoro e del vivere civile.

Gli anni sessanta spesso sono definiti "mitici" e hanno rappresentato il decennio caratterizzato dal più importante rinnovamento generazionale che il secolo scorso abbia mai visto. Gli eventi socio-politici e culturali di quegli anni avrebbero infatti inevitabilmente influenzato e modificato profondamente valori, aspirazioni e stile di vita delle future generazioni. Sono gli anni in cui si affermano i media, la cultura pop e la minigonna, che fa emergere una nuova figura femminile, che abbandona gradualmente l'etichetta formale in favore di una maggiore espressione di libertà. Nella prima parte del decennio l'Italia risente ancora dei benefici del boom economico, che favorisce le attività economiche ed il progresso della tecnologia, è l'Italia delle vacanze delle famiglie che trascorrono il periodo estivo in campagna o al mare. Sono gli anni definiti "beati" durante i quali i giovani trascorrevano tre mesi di vacanza lontano dalle città; i primi amori, il ballo liscio e le calde serate trascorse in compagnia in attesa dell'alba. Per contro vi era chi scendeva nelle piazze per manifestare i propri ideali politici ed esprimeva il proprio dissenso. Le piazze saranno teatro, qualche anno più tardi, verso la fine del decennio, delle grandi contestazioni giovanili che culmineranno nella grande rivoluzione culturale del '68.

I primi anni sessanta sono gli anni "della dolce vita", periodo consacrato anche dalla famosa pellicola di Federico Fellini, che fa gridare allo scandalo. La Fiat 600, nata nel 1955, conosce negli anni 60 il suo momento magico, diventando l'auto preferita dagli Italiani. Nel 1955

furono immatricolate in Italia 161.093 auto, di queste solo il 1,43% non era di produzione italiana. Per renderci conto delle differenze si consideri che nell'anno 2.000 furono immatricolate 2.437.231 auto, di queste oltre il 64% erano stra-



niere. Alla radio nasce "tutto il calcio minuto per minuto", storica rubrica radiofonica della domenica; tra gli speaker si distingue subito Sandro Ciotti, che in breve tempo diventa una delle voci più familiari a tutti gli sportivi. In televisione partono le prime trasmissioni di "tribuna politica" e "non è mai troppo tardi", le indimenticabili lezioni scolastiche del professor Alberto Manzi. Fanno la loro comparsa le prime radio a transistor, che sostituiscono i più vecchi ed ingombranti apparecchi a valvole: è il boom delle radioline portatili a batteria che gli Italiani si portano dietro un po' dappertutto.

Nel 1961 l'Italia compie cento anni. Le celebrazioni e i festeggiamenti si susseguono un po' in tutto il nostro Paese. Nascono le prime cassette audio, mentre le case discografiche aumentano considerevolmente la produzione dei dischi in vinile. Vettura dell'anno è la Lancia Appia, una delle auto più originali mai prodotte. Nasce il secondo canale della Rai.

Sempre nel 1961 si apre l'era dei primi voli spaziali. Il primo uomo a volare nello spazio a bordo di un'astronave sovietica si chiama Yuri Gagarin: il suo nome entrerà nella leggenda. Il 1963 è l'anno che verrà ricordato soprattutto per un tragico avvenimento che sconvolse l'opinione pubblica mondiale, oltre che l'assetto politico americano di quel periodo: l'assassinio di John F. Kennedy, vittima di un attentato a Dallas, in Texas. Le immagini del barbaro omicidio fecero il giro di tutto il mondo. Sono gli anni in cui si consolidano i nuovi miti borghesi, l'elettronica si impone sempre di

più nel mercato degli accessori casalinghi, la Fiat 1100 diventa il nuovo status symbol degli Italiani, mentre l'immagine femminile abbandona gradualmente l'etichetta classica a favore di una maggiore libertà di espressione.

Nel 1964, dopo un esaltante periodo di miracolo economico, che durava da una quindicina di anni, l'Italia assistette ad una prima frenata. Il boom sembrava finito e il problema delle vendite non più facili e abbondanti si presentò alla categoria degli agenti e rappresentanti in tutta la sua realtà.

Si passò dalla gestione delle consegne, sempre in ritardo per mancanza di merce, perché la richiesta era notevolmente superiore all'offerta, ad una situazione contraria.

Gli agenti di commercio furono i primi ad adeguarsi e ripresero a fare il loro lavoro: non più gestire le mancate consegne delle mandanti, ma vendere.



Seguono anni di grandi fermenti culturali e sociali. Mentre in Gran Bretagna imperversano i Beatles e i Rolling Stones, in America il rifiuto della guerra del Vietnam crea fra i giovani confu-



sione ed incertezza e si cerca, nella protesta collettiva, una via che porti ad un futuro migliore. In Italia gli echi di questi fermenti si faranno sentire qualche anno più tardi. Verso la metà di questi anni si avranno le grandi novità nel costume e nella moda: nasce la minigonna, che avrebbe rivoluzionato completamente il modo di vestire delle donne, segno inconfutabile dell'esigenza da parte del gentil sesso di esprimersi in maniera più autonoma e indipendente. Nuovi fermenti anche nel campo della tecnologia: compare la Polaroid, la prima macchina fotografica in grado di sviluppare subito le foto, destinata ad una grande affermazione. Negli anni duemila, dopo 40 anni di successi la Polaroid deve chiudere perché ormai superata dall'avvento degli smatphon, L'Unione Sovietica lancia in orbita una nave spaziale con due persone a bordo. Per la prima volta si vedono in televisione le immagini memorabili di un uomo che volteggia nello spazio mentre il nostro Pianeta gli appare alle spalle. I blue jeans

trovano la prima grande diffusione tra i giovani. L'alluvione di Firenze del '66 sarà ricordata dai Fiorentini come uno dei disastri più terribili del secolo, ma, in quel tragico frangente, saranno

proprio quei giovani capelloni, accorsi da ogni parte del mondo, considerati a torto degli scapestrati, ad essere invece determinanti nel grande lavoro di recupero di manoscritti ed opere d'arte, tanto da guadagnarsi alla fine il meritato appellativo di "angeli del fango". Il cinema celebra successi intramontabili come "il dottor Zivago" e il mitico film italiano "l'armata Brancaleone" di Mario Monicelli, con un grande Vittorio Gassman. Nel mondo inizia a circolare una certa sensibilità nei confronti dei temi sull'ambiente: viene infatti fondato il WWF, il cui simbolo è rappresentato dal panda.

Siamo agli inizi della tecnologia: nell'industria spaziale si prepara lo sbarco sulla Luna, i televisori sono presenti nelle case dell'80% degli italiani, si viaggia in auto ascoltando l'autoradio, nascono periodici e pubblicazioni di ogni genere, cambiano i costumi e con essi anche gli Italiani. Per la prima volta Christian Barnard trapianta un nuovo cuore: il primo trapianto non avrà purtroppo un

esito felice, ma apre comunque la strada ad un campo che, in un prossimo futuro, raggiungerà traguardi di grande successo. La ricerca spaziale americana conosce la prima tragedia: al centro sperimentale Kennedy tre astronauti perdono la vita a causa di un incendio sviluppatosi all'interno dell'Apollo. Il 1968 è l'anno della svolta. I giovani, sempre più determinati ed agguerriti, scendono in piazza, occupano le università, scatenano una vera e propria rivolta; è l'inizio di quella che verrà ricordata dai posteri come "la rivoluzione culturale". L'America è scossa dall'assassinio di Martin Luther King, leader dell'integrazione nera; nello stesso anno, a distanza di soli due mesi, viene ucciso anche l'allora ministro della giustizia Robert Kennedy, probabile candidato alla Casa Bianca. Cambiano i costumi: il primo nudo integrale femminile compare su una rivista per soli uomini, segno evidente della voglia di libertà e di trasgressione che si comincia a respirare in questi anni. L'avvenimento più importante dell'ultimo anno del decennio è la conquista della luna. Il 20 luglio 1969, Neil Armstrong è il primo uomo al mondo a mettere piede sulla superficie lunare. Le televisioni di tutto il mondo immortalano questo emozionante avvenimento, che rappresenta una tappa fondamentale dell'era moderna. In Italia non è un buon momento a causa del dilagare della "strategia della tensione" instaurata dal terrorismo eversivo, che culmina nel terribile attentato di Piazza Fontana a Milano. Politicamente per il nostro Paese è un anno dominato dalle lotte sindacali. La Fiat 125, berlina di lusso, diventa auto dell'anno. La Fiat 128 resta l'utilitaria più venduta dell'epoca. Anche la Chiesa ha i suoi cambiamenti: viene celebrata la prima messa in italiano.

## I bastoni tra le ruote!

### Tutte le professioni sono fortemente penalizzate

Alcuni giorni fa mi sono recato dal medico per farmi prescrivere dei banali medicinali e, mentre ero in sala di aspetto, mi accorgo di un piccolo manifesto appeso alla bacheca dello studio. Leggo il testo e rimango a dir poco perplesso.

E' una comunicazione che i medici di famiglia fanno ai propri assistiti, il contenuto della quale non può che fare perdere la pazienza a noi poveri contribuenti tartassati da gabelle e da una burocrazia che le studia tutte per irritare e fornire servizi ai cittadini sempre più scadenti.

In pratica il medico di famiglia non potrà più prescrivere esami, e anche gli esentati da pagamento del ticket, quindi i meno abbienti, dovranno pagare di tasca propria gli esami che il Decreto Ministeriale non giudica appropriati. I medici informano che loro continueranno a fare il loro lavoro e si scusano per i disagi che i pazienti dovranno sopportare per alcune cose che non potranno più fare. Infatti, viene affermato nella comunicazione:

**"Il decreto introduce criteri cervellotici per la prescrizione di esami di laboratorio, TAC, Risonanze, e Scintigrafie. Molte di tali prescrizioni sono affidate esclusivamente allo specialista e che deve prescrivere su proprio ricettario regionale, noi non possiamo più farlo, altrimenti lo paghereste per intero".**

La conclusione è che il medico di famiglia ha sempre meno strumenti a disposizione e deve combattere continuamente con una burocrazia asfissiante, con ostacoli che vengono messi per traverso nella loro professione. Mi è poi stato detto, dal mio medico, che alcuni esami del sangue, come il controllo del colesterolo, da adesso in poi saranno a totale carico di noi pazienti. In sostanza, quali benefici ne avrà il Servizio Sanitario Nazionale e quali risparmi potrà ottenere? Secondo i medici di famiglia non si avrà nessun risparmio, ma in

compenso si avranno lunghe code, sia dagli specialisti, che poi dovranno sempre prescrivere questi esami, sia presso i medici di fiducia, che dovranno smistare i pazienti a destra e sinistra.

Questo è uno dei tanti esempi di come poco viene considerato il "consumatore" e come la gestione della cosa pubblica è portata avanti senza mai prendere in considerazione le conseguenze che derivano da iniziative che danno l'impressione di

essere state prese in fretta, senza conoscere le problematiche, con poca o nulla professionalità e senza aver esaminato con attenzione ciò che ne deriva.

D. C.

**IMPORTANTE COMUNICAZIONE AGLI ASSISTITI**

**Il Decreto del Ministro Lorenzin del 20/01/16, riduce la possibilità di prescrivere esami da parte del vostro medico di famiglia.**

Anche gli esenti ticket dovranno pagare per intero e di tasca propria qualora gli esami non siano stati giudicati appropriati nel Decreto. Pertanto, oltre ad invitarVi a leggere attentamente il Decreto, di cui siamo disponibili a spiegarVi i contenuti, ci scusiamo preventivamente dei disagi che non sono dovuti alla nostra volontà.

Noi continueremo a fare il nostro lavoro con la solita attenzione verso di voi, ma con sempre meno strumenti a disposizione, con burocrazia asfissiante ed ostacoli che dobbiamo combattere insieme per il Vostro diritto alla salute ed il nostro diritto di fare i medici serenamente, senza sanzioni, senza obblighi avvilenti.

Comprendiamo i disagi che deriveranno da questa normativa e faremo tutto ciò che possiamo per alleviarli.

**Tuttavia alcune cose non possiamo più farle.**

Il Decreto introduce criteri cervellotici per la prescrizione di esami di laboratorio, TAC, Risonanze e Scintigrafie. Molte di tali prescrizioni sono affidate esclusivamente al collega Specialista che le ritiene opportune e le deve prescrivere su proprio ricettario regionale, noi non possiamo più farlo, altrimenti le paghereste per intero. Voi immaginate facilmente come si allugheranno sia le code in questo studio che le liste di attesa, il Ministro Lorenzin no!

Il vostro medico di fiducia

**FIMMG**

# L'illegittimo addebito di somme effettuato da una mandante

## Premi e sconti

Molto spesso avviene che le mandanti provvedano ad addebitare agli agenti somme (a volte anche rilevanti) che non trovano giustificazione alcuna, né dal punto di vista contrattuale, né dal punto di vista legale.

E' il caso di un associato il quale, ricevuta la disdetta da parte della mandante, si rivolgeva al Sindacato al fine di ottenere (stante il silenzio dell'azienda) il pagamento di provvigioni maturate e delle indennità di fine rapporto.

A fronte della legittima richiesta, l'Azienda emetteva una fattura (di un importo ben superiore al credito vantato dall'agente) ponendo la stessa in compensazione con quanto dovuto all'Agente e sostenendo, altresì, che sarebbe stato l'agente ad essere debitore nei confronti dell'azienda, in quanto nel corso del rapporto (e per un mero errore) la mandante si sarebbe dimenticata (!!) di detrarre dalle provvigioni alcuni "premi" riconosciuti annualmente ai propri clienti (tra cui ve ne erano alcuni serviti dall'associato).

Questi, dunque, si vedeva costretto a presentare un decreto ingiuntivo dinanzi al Tribunale di Genova, a cui ovviamente la mandante si opponeva, sostenendo, non solo, di non dover nulla all'agente ma – addirittura – di essere creditrice nei confronti di quest'ultimo e presentando quella che tecnicamente è definita "domanda riconvenzionale".

Come detto, l'azienda fondava la propria pretesa sulla base del fatto che annualmente ed a fronte del raggiungimento di determinati "target" di vendita realizzati dai clienti, venivano riconosciuti a quest'ultimi dei veri e propri premi, una cui determinata percentuale veniva detratta dalle provvigioni di competenza dell'agente.

Ma vi è di più. L'azienda nel cal-

colare i premi "spettanti" ai clienti, conteggiava gli acquisti effettuati da questi ultimi, non solo prendendo in considerazione quelli effettuati nella zona dell'agente, ma addirittura tutti gli acquisti effettuati su tutto il territorio nazionale...

Occorre, necessariamente fare un po' di chiarezza!

E' il caso di ricordare, in tal senso, come la concessione di sconti e/o premi ai clienti debba essere contrattualmente previsto.

Adirittura l'art. 1744 del codice civile e gli A.E.C. di categoria, stabiliscono espressamente che l'agente non possa concedere sconti o dilazioni di pagamento in assenza di speciale autorizzazione da parte della mandante.

Di converso molto spesso nei mandati di agenzia, vengono apposte clausole che concedono alla mandante (o, all'agente previa autorizzazione della stessa) la facoltà di concedere sconti, dilazioni e/o premi ai clienti.

Appare ovvio, pertanto, che le provvigioni dovute all'agente saranno quelle calcolate al netto dei suddetti sconti e/o abbuoni.

Le predette clausole, di per se sono ammissibili. Ciò che non è ammissibile è l'illegittimo addebito di sconti e/o premi non contrattualmente previsti.

La Suprema Corte di Cassazione ha, peraltro, espressamente stabilito che, in assenza di apposite e specifiche pattuizioni contrattuali, qualora il proponente "*si determini autonomamente a concedere sconti ai clienti*" il proponente stesso non potrà pretendere di detrarre dalle provvigioni l'importo degli sconti praticati".

Tornando al nostro caso, la difesa dell'associato ha evidenziato, in corso di causa, che gli unici sconti applicabili e "detrabili" dalle provvigioni maturate dall'agente,



sono esclusivamente quelli espressamente indicati nella tabella provvigionale allegata al contratto di agenzia ed, in ogni caso, quelli applicati ai singoli contratti conclusi dall'agente con i clienti rientranti nella sua zona.

Lo Sconto e/o Premio "non dedotto" a cui l'azienda ha fatto riferimento nel corso del giudizio, non era, peraltro, costituito da quello di cui suddetta tabella provvigionale, ma veniva definito dalla stessa controparte "ulteriore rispetto a quello consueto corrispondente ad una percentuale sul fatturato raggiunto" e calcolato addirittura con una "percentuale variabile" (quindi non riconducibile all'espressa pattuizione contrattuale).

Il Giudice del Lavoro di Genova ha accolto, peraltro, le tesi dell'agente e della sua difesa, respingendo la richiesta della mandante e condannando quest'ultima a corrispondere all'agente tutte le somme da questi richieste oltre alla rivalutazione monetaria, agli interessi legali ed alle spese di lite.

**Avv. Andrea Mortara**  
**studio@studiolegalemortara.it**  
**Centro Giuridico Nazionale Usarci**

## **Estratto verbale**

# **Assemblea ordinaria 2016 del 19/03/2016**

Oggi 19/03/2016 alle ore 09:30 in Genova presso l'Hotel Best Western Premier CHC Airport Via Albareto 15 Genova Sestri Ponente, si è tenuta l'assemblea ordinaria dei soci come deliberato dal Consiglio Direttivo dell'Usarci-Sparci, indetta con regolare avviso spedito "per posta prioritaria" e/o a mezzo e-mail a tutti i soci effettivi.

### **ORDINE DEL GIORNO**

#### **prima parte**

- Benvenuto del Presidente ai partecipanti, presentazione degli ospiti e breve relazione del realizzato 2015 e i programmi 2016
- Nomina del presidente e del segretario dell'Assemblea
- Relazione del Tesoriere e approvazione dei bilanci (si rammenta che i bilanci sono a disposizione, e consultabili dai soci e aventi diritto, dal 1° Marzo 2016, presso la sede sociale)

#### **seconda parte**

- Elezioni ENASARCO chiarimenti e indicazioni relative al metodo elettorale
- L'evoluzione informatica della nostra associazione
- Consegnare "Certificato di appartenenza Usarci-Sparci" ai nuovi associati che si sono iscritti nel corso del 2015
- Il Dott. Rodolfo Gillana intratterrà su il "maxi ammortamento dei cespiti"
- Lo Studio Legale Avv. Andrea Mortara intratterrà sulle ultime pronunce giurisprudenziali in tema di contratto di agenzia
- Varie ed eventuali

### **SVOLGIMENTO DELL'ASSEMBLEA**

Il Presidente Davide Caropreso dà il benvenuto ai partecipanti e coglie l'occasione per relazionare circa l'importanza di partecipare alle prossime elezioni dei delegati presso L'ENASARCO.

E' presente all'assemblea il Dott. Stefano Balleari Vice Presidente del Consiglio Comunale di Genova. Il presidente, Davide Caropreso, venuto a sapere che il dott. Balleari si candiderà alle prossime elezioni comunali come sindaco di Genova, ha espresso tutto il sostegno dell'Usarci a questa "avventura", con la certezza che con lui Sindaco gli agenti di commercio avrebbero un importante riferimento presso l'istituzione comunale. Nel salutare i convenuti il Dott. Balleari, che partecipa alle assemblee Usarci da molti anni, ha assicurato il suo appoggio alle nostre istanze.

Vengono nominati dall'assemblea, Presidente dell'Assemblea il sig. Mauro Spagnoli, segretario il sig. Clelio Velloso.

Il Tesoriere Angelo Mondini, impossibilitato a presenziare all'assemblea ha delegato Maurizio Garbero a relazionare i convenuti sul bilancio 2015 e di previsione 2016. Vengono proiettate slide dei vari tabulati e commentate le varie voci di bilancio. L'assemblea approva all'unanimità, sia il bilancio consultivo, sia quello preventivo.

Il dott. Sergio Mercati, responsabile del registro delle Imprese della C.C.I.A.A. interviene sull'obbligatorietà di possedere un indirizzo PEC. Per le agenzie in società, ogni socio dovrebbe possedere un indirizzo PEC personale.

Davide Caropreso e Marco Parodi informano dettagliatamente sulle prossime elezioni ENASARCO con la proiezione di numerose slide chiarificatrici. Il Sig. Giuseppe Gasparri candidato come delegato per conto di Usarci-Sparci Liguria, entra nei dettagli relativamente ai compiti e responsabilità dei delegati. Numerose sono state le domande di chiarimenti da parte degli agenti partecipanti all'assemblea.



Il Dott. Gillana Relaziona con chiarezza e competenza sulla possibilità di utilizzare un maxi ammortamento dei beni strumentali dell'agenzia. Viene ricordato che questa importante agevolazione terminerà il 31 dicembre 2016. Viene consigliato, agli agenti presenti, se necessario acquistare auto computer, attrezzature da ufficio ecc. di provvedere all'acquisto prima della data indicata.

Interviene L'Avv. Andrea Mortara che osserva che i contratti di agenzia che ha occasione di vedere, sono sempre più irti di insidie con clausole vessatorie, in alcuni casi, abilmente nascoste, molto pericolose, se sottoscritte. Viene quindi caldamente consigliato di sottoporre sempre, il contratto, al controllo dell'ufficio vertenze prima di firmare. L'avv. Mortara prima di chiudere l'intervento, relaziona sulle ultime pronunce giurisprudenziali in tema di contratto di agenzia.

**Il Segretario**  
**CLELIO VELLOSI**

**Il Presidente di Seduta**  
**MAURO SPAGNOLI**



# **I SERVIZI CAAF**

## **USARCI**

E' sempre più difficile orientarsi tra le normative fiscali e tributarie. Affidarsi al CAAF-Usarci, l'unico centro specializzato di assistenza fiscale per gli agenti di commercio, garantisce i servizi essenziali per le agenzie commerciali.

### **Contabilità**

Ordinaria e semplificata

### **Gestione**

Ditte individuali, Snc, Sas, Srl

### **Rilevazioni delle ritenute secondo le competenze;**

### **Dichiarazioni IVA**

### **Dichiarazione dei redditi**

### **Spesometro**

### **Conteggio versamenti INPS**

### **Conteggio IMU/TASI**

### **Modello 770**

### **Contenzioso tributario**

Prima consulenza gratuita

Gestione di tutti gli strumenti deflattivi del contenzioso tributario

Accertamento con adesione, Acquiescenza, Autotutela ecc.

Gestione del contraddittorio  
Assistenza in caso di verifica da parte dell'Agenzia delle Entrate o delle Guardia di Finanza

Contenzioso in Commissione Tributaria Provinciale, Regionale e in Cassazione

### **Consulenza Bancaria**

Calcolo interessi