

# Sparci Notizie

Agenti e Rappresentanti di Commercio



Solo un buon equipaggio allenato e con esperienza è in grado di governare al meglio una barca anche con cattivo tempo. Così come il team di esperti consulenti dell'Usarci-Sparci è in grado di assistere e sostenere gli agenti di commercio nei momenti più impegnativi.

## SOMMARIO

- Pag. 3 (Editoriale) Minimi di vendita
- Pag. 4 Elenco agenti certificati in qualità
- Pag. 5 Agenzie
- Pag. 6 Calendario Corsi
- Pag. 7 Gli anticipi o acconti provvigionali
- Pag. 8 Guida in stato di ebbrezza
- Pag. 9 Vertenze con gestori telefonici
- Pag. 10 La programmazione degli acconti

## 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:**  
Mauro Spagnoli  
Rodolfo Gillana  
Paolo Lavagnino  
Andrea Mortara  
Federico Repetti

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

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

Orario segreteria:  
Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì  
e Sabato dalle ore 10 alle 12  
Tel. 010-5954838  
Fax. 010-5848095  
e-mail: [info@usarci-sparci.it](mailto:info@usarci-sparci.it)  
sito: [www.usarci-sparci.it](http://www.usarci-sparci.it)

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



Notiziario del Sindacato Usarci - Sparci - Genova

# I servizi Usarci-Sparci Genova

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

## **Consulenza normativa -**

interpretazione e verifica mandati;

**Assistenza e tutela legale** – nelle controversie con le Case Mandanti;

## **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; assegni per nascita; assegni per pensionati ospiti in case di riposo; Soggiorni in località termali o climatiche;

## **Assistenza previdenziale**

INPS calcolo pensione, compilazione e presentazione delle domande di pensione anzianità, e vecchiaia, invalidità, superstiti.

**Calcoli indennità** - suppletiva di clientela, indennità meritocratica, indennità per patto di non concorrenza, firr, indennità sostitutiva per mancato preavviso.

**Informazioni** con invii personalizzati di fax ed e-mail relativi alle novità di interesse comune.

## **Servizio di contabilità fiscale (CAAF)**

- l'unico centro di assistenza fiscale autorizzato per gli agenti di commercio.

**Corsi di formazione** – propedeutica alla certificazione "agenzia di qualità"; di gestione operativa e amministrativa dell'agenzia commerciale.

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

# E' SCADUTO IL TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA QUOTA ASSOCIATIVA 2012

La quota associativa 2012 resta invariata; ricordiamo gli importi:

**€150,00** per gli agenti operanti in forma individuale

**€ 150,00** per l'amministratore delle Società più **€ 30,00** per ogni socio componente la società

La quota associativa per i pensionati è rimasta di **€ 50,00**.

E' possibile provvedere al saldo 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**

## Minimi di vendita

### Un argomento mai esaurito

Ne abbiamo parlato, ne abbiamo scritto, ne abbiamo dibattuto alle nostre assemblee, ne abbiamo sentito parlare dagli avvocati, dal nostro ufficio vertenze, leggiamo tutti i giorni contratti con inserita la clausola “*minimi di vendita*” ma non siamo ancora riusciti a far comprendere, in toto, la pericolosità di questa clausola inserita nei contratti di agenzia. Credo tutti gli attori della filiera distributiva sappiano che l’agente non può, solo con la sua attività, per bravo e capace che sia modificare il mercato, realizzando fatturati, in molti casi fuori della realtà, come chiedono alcune aziende mandanti. E allora perché inserire questa clausola? E’ semplice: le aziende che chiedono la sottoscrizione dei minimi di vendita sono consapevoli che in qualsiasi momento, con la scusa del non raggiunto target, l’agente può essere disdettato “per colpa” senza riconoscergli nessuna indennità di fine rapporto. L’agente che sottoscrive il minimo di vendita imposto dall’azienda e non lo raggiunge può essere messo alla porta senza neppure un cent. Le aziende che nei loro contratti inseriscono questa famigerata clausola lo fanno in mala fede sapendo che, al momento buono, l’agente può essere cacciato a costo zero! Come difendersi da queste pericolose situazioni? L’unico modo è non firmare. Alcuni sostengono che così facendo si possono incrinare i rapporti e si rischia di perdere il mandato. Vero; ma è necessario ricordare che siamo di fronte a una azienda non corretta che si sta creando una protezione che la mette al riparo dal versamento delle indennità di fine mandato. Prima di sottoscrivere l’impegno di realizzare il fatturato richiesto è bene far presente all’azienda un principio inconfutabile. In passato l’operosità dell’agente era fondamentale e la sua azione sul mercato poteva determinare il

successo di vendita di questa o quella mandante, oggi questo non può più avvenire. Oggi non può essere l’azione del solo venditore che fa ottenere i successi di una volta, oggi è determinante l’azienda e il prodotto o i prodotti. In pratica sono tre i fattori che determinano il successo o l’insuccesso della vendita: l’azienda, i prodotti e l’uomo di vendita. Un triangolo equilatero e se uno dei tre lati è più corto il triangolo si sbilancia e il risultato è di due lati efficienti e un terzo storpio. Se ad esempio l’azienda consegna male, non si occupa della soddisfazione dei clienti, non supporta con un post-vendita efficiente, o non ha una documentazione pubblicitaria o tecnica adeguata, questa azienda sul mercato avrà grossi problemi e il successo sarà una chimera. Se per contro ci trovassimo a rappresentare un’azienda molto bene organizzata con un buon servizio di post vendita e un buon supporto pubblicitario, ma con un prodotto non più accettato dal mercato perché obsoleto o passato di moda, anche facendo dei mezzi miracoli non si potrebbe modificare ciò che il mercato ha stabilito. L’agente di vendita può essere in qualche modo, non dico determinante, perché non lo è mai, ma può avere la sua importanza, solo quando ci troviamo alla presenza di una mandante che opera su tutti i fronti con qualità, allora la sinergia tra azienda prodotti e agente di vendita può fare veramente la differenza. Solitamente quando ci troviamo di fronte a una mandante di qualità i contratti di agenzia non contengono trappole. Solo le aziende, o estremamente presuntuose o inefficienti hanno la capacità di creare rapporti tesi e non collaborativi con la rete di vendita. Tornando all’argomento in questione è importante far presente all’azienda,



che pretende la sottoscrizione dell’impegno del raggiungimento del target, con dati statistici inconfutabili, che l’obiettivo razionalmente realizzabile è dato dallo storico dell’agenzia e che dati fantasiosi o inventati non possono essere realizzati.

Quindi è assolutamente necessario disporre di dati storici dell’agenzia e quando è il momento di discutere questi “minimi di vendita” ci si deve presentare preparati e non facilmente circuibili. E’ importante ricordare che all’incontro per dibattere di budget o target è assolutamente indispensabile presentarsi con una cartella con bene ordinati i documenti relativi ai fatturati del passato dell’agenzia. Il dirigente vendite che si trova a dibattere con un agente documentato è più disponibile e meno aggressivo. In ogni caso ogni due mesi è bene comunicare all’azienda l’andamento dell’ordinato motivando dettagliatamente eventuali cali o il mancato raggiungimento degli obiettivi mensili.

E’ bene ricordarsi sempre che sottoscrivere minimi di vendita è estremamente pericoloso.

**Davide Caropreso**  
**Presidente Usarci-Sparci**

## Estratto del Registro Nazionale Agenti di Commercio Certificati in Qualità



Al 1°/06/2012 sono certificati in Qualità i seguenti Agenti iscritti all'Usarci-Sparci di Genova

Agenzia	Cognome	Nome	settore di appartenenza	Zona di attività
Alberti snc di P & F. Alberti	Alberti	Pierangelo	Idrotermosanitari	Liguria
Caropreso & C. s.a.s	Canessa	Marco	Sanitari-arredo bagno	Liguria
Colladon Mirco	Colladon	Mirco	Nautica	Liguria
E.G.A rappresentanze industr. Sas	Rocca	Gualtiero	Ferramenta	Liguria
IPELL s.a.s di M. Oneto	Oneto	Marco	Pellame	Nord Italia
Pedemonte Valentino	Pedemonte	Valentino	Vernici per la nautica	Liguria Toscana
Rizzi Marco Pierino	Rizzi	Marco Pierino	Materiali termoidrici	Lombardia

**Il tuo indirizzo di posta elettronica e il tuo numero di telefono cellulare ci permetteranno di comunicare direttamente con te: mantienici sempre aggiornati!**

## Agenzie

### Come vengono scelte le agenzie

Nulla di nuovo sotto il sole. Le mandanti italiane continuano a dimostrare di non saper apprezzare le agenzie commerciali, soprattutto quando devono scegliere, per una determinata zona, un nuovo agente. E' di pochi giorni fa la notizia che un'azienda, alla ricerca di un nuovo agente, dopo aver interpellato quasi tutti gli agenti del settore ha fatto la scelta. Le scelte hanno senza dubbio delle motivazioni. Sono proprio le motivazioni che lasciano molto perplessi. Nel caso specifico è stata scelta l'agenzia, che in Liguria, ha il maggior numero di mandati e tra questi alcuni molto importanti e impegnativi. Nulla da dire sull'agenzia, coordinata da un serio professionista che dirige una struttura bene organizzata ed efficiente. Perplessità sulle motivazioni che presumibilmente hanno spinto la mandante ad affidare a questa organizzazione il mandato. Appare chiaro che l'indubbia introduzione e capacità dell'agenzia a operare in quello specifico settore è stata premiante. La perplessità è dettata dall'esperienza; non si è mai vista una nuova rappresentata, decollare perché rappresentata da un'agenzia con molti mandati. Questo è uno dei tanti errori che fanno le mandanti quando devono rapportarsi con gli agenti di commercio. Questa è l'ennesima dimostrazione di come le mandanti siano poco attente alla propria rete di vendita. Senza parlare di quelle aziende che si lasciano incantare dai numeri che alcuni colleghi sparano a casaccio, pensando di aver trovato l'uomo giusto perché "lui i fatturati li sa fare"!!.

Ci si chiede: ma se le scelte aziendali sono fatte con gli stessi criteri di superficialità e pressapochismo l'azienda cosa può garantire? Tutte queste considerazioni per arrivare ad un consiglio alle mandanti: le

agenzie devono essere scelte con molta cura ed attenzione. Gli agenti devono essere compatibili e in sintonia con l'azienda. L'errore più grave per una piccola mandante è cercare di avere una grossa agenzia come rappresentante in una zona. Negli anni 2000 non è più l'agente che fa la fortuna di una mandante ma è un insieme di fattori. Se l'agenzia è molto impegnata su molti fronti, anche se è ben strutturata e organizzata, per forza di cose dedicherà maggiore impegno nei confronti delle aziende, già rappresentate da tempo, e da quelle più pesanti sotto l'aspetto provvigionale. L'ultima arrivata, se è piccola e con poco fatturato sarà posteggiata negli scaffali dell'agenzia e verrà fatto il minimo indispensabile per usufruire delle provvigioni che si era già previsto di acquisire. Se l'ultima arrivata è importante sia sotto l'aspetto provvigionale che sotto l'aspetto immagine e marchio, sarà sempre l'ultima arrivata e sarà messa in prova per un lungo periodo, finché l'agenzia non si renderà ben conto che è una mandante da considerare o da abbandonare. Non posso e non voglio insegnare nulla alle mandanti ma non capisco come certe elementari considerazioni non vengano quasi mai fatte. La dimostrazione sta nel fatto che quando in una zona viene sostituito l'agente o viene inserita per la prima volta l'agenzia, è difficilissimo trovare dopo tre o quattro anni lo stesso personaggio. Con le agenzie le mandanti fanno delle prove... "se quello non va lo cambio"! Questo dimostra come poco sono considerati gli agenti. Ma dimostra anche come, non dico molte, ma non poche, mandanti



poco considerino i rapporti tra cliente-agente-azienda pensando che per il cliente un agente vale l'altro. Alle mandanti posso suggerire di non pensare che per i clienti un agente vale l'altro perché non è vero. Il rapporto umano e la soddisfazione del cliente passano attraverso l'uomo-agente, quindi essere ben rappresentati in zona significa molto per la clientela e può fare la differenza per la mandante, non solo sotto l'aspetto fatturati, che questi possono arrivare di conseguenza, ma sotto l'aspetto immagine. Oggi una mandante se vuol essere certa di presentarsi sul mercato con le carte in regola deve considerare gli agenti certificati in qualità e prima di decidere la scelta, deve analizzare con attenzione il manuale della qualità dell'agenzia. Da questo è facile comprendere i progetti che sono contenuti nel piano annuale della qualità. Credo che accettare questo consiglio sia utile e produttivo.

D. C.

## Le date dei corsi nei prossimi mesi

Prosegue il programma di formazione per gli agenti genovesi

**E'** non solo importante, oggi è fondamentale avere una formazione professionale al passo con i tempi. Purtroppo è nel dna degli agenti credere di essere "nati imparati" come dicono a Napoli. Purtroppo non è così, i "nati imparati" muoiono ignoranti, ma prima di morire rischiano di soffrire per molto tempo la fame. Non mi stancherò di gridare forte: **"dovete cambiare, dovete adeguarvi al nuovo mercato, dovete dimenticare i passati successi, dovete tornare a studiare"**.

Durante il corso per la certificazione di qualità che è stato organizzato nel passato mese di Dicembre, ho visto entusiasmo e interesse, ho visto nascere un buon spirito di corpo tra agenti di 40 anni, di 50 anni ma anche di 60 anni. Tutti hanno studiato,

si sono impegnati e oggi, dopo quello bella esperienza, sono professionalmente consapevoli e determinati. Anche noi siamo determinati e vogliamo portare avanti i nostri programmi di formazione perché ci sentiamo responsabili della professionalità dei nostri associati.

Sotto l'egida della certificazione ISO 9001 per la formazione, sono programmati i seguenti corsi.

Corso per la **certificazione di agenzia di qualità**:

16-17-23-24 Novembre 2012.

Corso **sul Business Plan**:

22 Ottobre 2012;

Corso di **Programmazione neuro linguistica**

10-17-24 settembre e 1° ottobre 2012.



Alcuni giorni dopo il ricevimento di questa pubblicazione Vi verrà inviato un link, dove vengono presentati in forma video i vari corsi con la descrizione dei contenuti.

Al fine di poter meglio programmare lo svolgimento, gli interessati sono pregati di non aspettare gli ultimi giorni, ma prendere contatto con la segreteria al più presto.

**Davide Caropreso**  
Presidente Usarci-Sparci

### Puoi prendere contatto con la segreteria anche gratis con Skype



Le nuove tecnologie aiutano molto e se usate bene fanno anche risparmiare.

Da oggi si potrà raggiungere la segreteria di Usarci-Sparci Genova non solo chiamando lo **010 59 54 838**, ma anche utilizzando "Skype, il programma che permette di telefonare o videotelefonare gratis attraverso il computer. Le telefonate, o videochiamate, tra gli utenti che utilizzano Skype sono gratuite. Per usufruire di questo interessante strumento bisogna dotarsi oltre che naturalmente del computer con connessione a internet anche di microfono, altoparlante e volendo di video camera e installare gratuitamente il programma "Skype". Una volta creato il proprio account si dovrà cercare il contatto *Usarci-Sparci* e premere il tasto di chiamata. L'addetto alla segreteria risponderà e il tutto sarà a costo zero.

Questo è un altro servizio che la nostra Associazione Sindacale desidera offrire ai propri associati.

## Gli anticipi o acconti provvigionali

### Il problema del conguaglio a debito dell'agente

Alcuni giorni fa ho avuto modo di leggere in un articolo di Massimo Azzolini, dell'Usarci di Verona che pone all'attenzione dei propri associati una questione che reputo di grande interesse per tutti gli agenti di commercio e dai risvolti, a volte, impensabili.

Ormai è una figura diffusa nella pratica il riconoscimento da parte delle mandanti ai propri agenti di acconti e/o anticipi provvigionali a cadenza mensile.

Senza voler sempre "criminalizzare" le aziende mandanti, occorre affermare che, in alcuni casi ( a dire il vero sporadici), l'acconto provvigionale viene effettivamente concesso al fine di "aiutare" l'agente nella fase iniziale del mandato o in zone non particolarmente produttive.

In molti casi non è così e l'acconto provvigionale diventa l'arma più forte in mano alle aziende, allorché si crea il contenzioso, che si va a creare il più delle volte alla fine di un rapporto, tra agente e azienda mandante.

Occorre, in tal senso, fare una grande attenzione alla terminologia con cui viene riconosciuto l'acconto o anticipo provvigionale.

Laddove lo stesso è espressamente qualificato come "fisso minimo garantito", l'agente può dormire sonni tranquilli.

Quanto erogato, infatti, non è soggetto a conguagli a debito nel caso l'agente produca affari in misura inferiore a quanto percepito a titolo, appunto, di "fisso minimo garantito".

In tutti gli altri casi, invece, l'acconto è sempre soggetto a conguaglio.

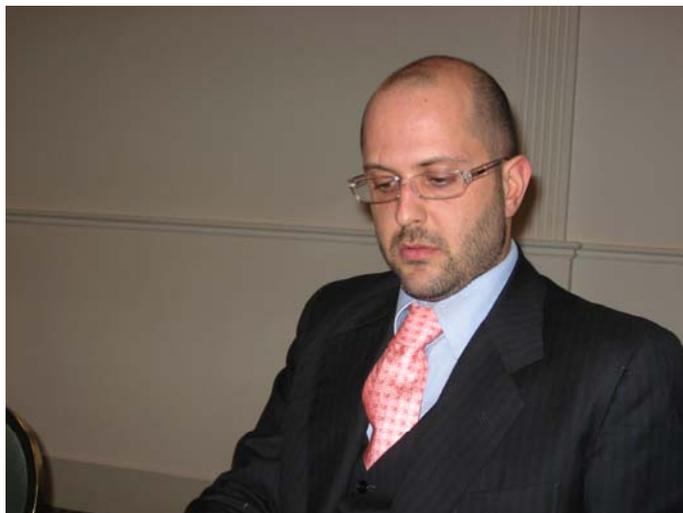
Vale a dire che l'agente sarà costretto a restituire alla propria mandante le somme in eccedenza, o meglio, la differenza tra quanto percepito e quanto effettivamente maturato. Il rischio in alcuni casi è enorme. Ho

esperienza di agenti che si sono trovati a dover restituire somme davvero notevoli alle proprie ex case mandanti perdendo, di fatto, la possibilità di percepire le proprie indennità di fine rapporto che si sono andate a "compensare" con i debiti provvigionali maturati.

Altri agenti si sono trovati poi "ostaggio" di mandanti dalle quali non ci si poteva "liberare" stante il debito maturato.

La "strategia" utilizzata dalle aziende, infatti, in molti casi è la seguente: erogare acconti provvigionali "importanti" per tutta la durata del rapporto tanto da "accumulare" un ingente credito provvigionale nei confronti del proprio agente per poi disdettarlo (magari in tronco senza preavviso). Alla legittima richiesta di vedersi riconosciute le indennità di fine rapporto, l'azienda risponde...presentando il conto e, quindi, compensando quanto dovuto a titolo di indennità con il proprio "credito maturato per differenze provvigionali".

Attenzione quindi! Nel corso del mandato verificate sempre molto attentamente la Vostra situazione provvigionale specie in un momento di contrazione come quello attuale in cui si vende poco e, conseguentemente, si "produce" poco. Peraltro nell'esperienza giurisprudenziale mi sono imbattuto in aziende che non si sono fatte grandi problemi a presentare ingiunzioni in Tribunale contro i propri ex agenti. Questo strumento infatti, recentemente ha avuto ampio spazio anche in considerazione del fatto che alcuni Tribunali emettono provvedimenti "immediatamente esecutivi e, quindi, molto pericolosi per chi si deve difendere davanti al Giudice in quanto consentono ad un



creditore veloce ed agguerrito di attaccare esecutivamente i beni del "presunto" debitore a volte addirittura prima che questi si possa presentare davanti al Tribunale.

Venendo, poi, a questioni di "stretto diritto", pare interessante evidenziare una teoria per la quale il riconoscimento del "fisso" minimo garantito non sarebbe legittima in un rapporto di agenzia in quanto si snaturerebbe la caratteristica principale di questa tipologia di rapporto, ovvero il pagamento effettuato mediante pagamento "a provvigione".

Detta radicale presa di posizione (confermata da pronunce di Cassazione) si fonda sul fatto che riconoscendo un importo fisso non commisurato alla misura o quantità degli affari promossi verrebbe, altresì meno, il rischio di impresa che contraddistingue, anche in questo caso l'attività dell'agente di commercio. Questa tesi non convince del tutto lo scrivente anche per due serie di motivazioni.

In primo luogo, perché la normativa comunitaria (cui il nostro sistema si deve adeguare) non preclude la possibilità di riconoscere una forma di retribuzione "fissa" nei rapporti di agenzia ed in secondo luogo perché la suddetta "prassi" è talmente radicata da aver reso questo sistema largamente utilizzato e, di fatto, "riconosciuto legittimo" da tutti gli operatori del settore.

**Avv. Andrea Mortara**

## Guida in stato di ebbrezza alcolica

### Quando l'etilometro va in tilt

Un recente caso giudiziario che si è svolto davanti al tribunale Penale di Savona ed avente ad oggetto il reato di guida sotto l'influenza dell'alcool (art. 186 cds), ci offre lo spunto per operare alcune riflessioni in materia di accertamento della condizione di alterazione psico-fisica derivante dall'assunzione di bevande alcoliche rilevante ai fini della prova del reato.

Ai sensi dell'art. 186 CDS gli organi di polizia possono procedere ad accertamenti qualitativi non invasivi o a prove, anche attraverso apparecchi portatili.

Tali apparecchi sono in grado di accertare la mera presenza di alcool nel sangue senza tuttavia misurarne la quantità specifica. Trattasi quindi esclusivamente di una prova preliminare, c.d. pre-test.

Nel caso in cui l'accertamento qualitativo mediante apparecchio portatile dia esito positivo, in ogni caso di incidente ovvero quando si abbia altrimenti motivo di ritenere che il conducente del veicolo si trovi in stato di alterazione psicofisica derivante dall'influenza dell'alcool, gli organi di Polizia hanno facoltà di procedere all'accertamento con strumenti e procedure determinati dal regolamento. In pratica è in questi casi che l'accertamento può essere effettuato mediante l'etilometro in dotazione alle forze di Polizia.

Per i conducenti coinvolti in incidenti stradali e sottoposti alle cure mediche, l'accertamento del tasso alcoolemico viene effettuato direttamente dalle strutture sanitarie a richiesta degli organi di Polizia.

L'etilometro è al momento l'apparecchiatura che è in dotazione delle forze dell'ordine e che viene riconosciuto dalla Cassazione Penale e dalla medicina legale quale strumento valido ed efficace al fine di accertare il grado di alcoolemia nel sangue.

Il grado di assoluta affidabilità dell'e-

tilometro nell'accertamento del livello di alcoolemia ha trovato di recente qualche battuta di arresto in un recente caso giudiziario che si è celebrato presso il tribunale Penale di Genova allorché un giudice per le indagini preliminari ha disposto una perizia tecnica al fine di confrontare i risultati derivanti dall'assunzione della medesima quantità di alcool in caso di analisi del sangue e di accertamento mediante etilometro.

Il test ha dimostrato in quel soggetto (imputato in quel procedimento) un tasso alcoolemico che varia a seconda della misurazione con etilometro o con analisi del sangue.

La critica maggiore che viene mossa all'etilometro sembra quella di desumere la quantità di alcool nel sangue da quella che misura nel fiato e lo fa moltiplicando il risultato misurato nell'aria espirata per un numero costante (c.d. fattore di conversione).

Ma il test avrebbe dimostrato che quel numero non è uguale per tutti i soggetti potendo variare a seconda di determinate condizioni quali ad esempio la distanza di tempo dalla bevuta, l'essere a digiuno o a stomaco pieno. Questa perizia avrebbe quindi dimostrato che può esservi un certo scostamento nel risultato dell'accertamento a seconda di specifiche condizioni in cui viene effettuato il test.

Un ulteriore recente caso che ha letteralmente fatto andare in tilt l'etilometro e che è stato personalmente seguito dal sottoscritto riguarda il caso di una signora di 45 anni che si è vista proiettare in un'odissea giudiziaria di carattere penale con pesanti riflessi sul documento di guida (sospensione immediata della patente) e sequestro del veicolo finalizzato alla confisca allorché veniva sottoposta alla prova dell'etilometro durante un normale controllo stradale con esito positivo per ben due volte consecutive a valori di



alcoolemia nel sangue pari a circa 1,70/1,80 g/l e in assenza di alcuna sintomatologia da assunzione di bevande alcoliche rilevata dagli stesso organi di Polizia operanti e in presenza di numerosi testimoni che confermarono il fatto che non fosse stata assunta alcuna bevanda alcolica prima del controllo.

Soltanto una decisiva consulenza medico-legale effettuata dal Dott. Luigi Carlo Bottaro (Direttore del Dipartimento di Patologia Clinica ASL 3 Genovese) e disposta in sede di indagini difensive era in grado di sconfessare totalmente le risultanze dell'etilometro dimostrando che l'imputata, affetta da tempo da un disturbo alimentare del comportamento con predominanza del versante anoressico, produceva per tale disturbo una costante quantità di acetone volatile in grado di alterare e falsare la risultanza dell'etilometro (tale conclusione trovava ampio riscontro diagnostico in una sistematica positività del test per i chetoni urinari).

In questo caso, ad avviso del consulente, gli esami del sangue, se disposti in occasione del controllo e in alternativa alla prova etilometrica avrebbero dato certamente esito negativo.

In questi casi quindi si consiglia di segnalare agli agenti operanti qualsiasi problema fisico di cui si risulta affetti e insistere per l'effettuazione degli esami del sangue nella più vicina struttura sanitaria.

E pensare, ironia della sorte, che nel caso specifico la struttura ospedaliera distava soltanto alcune centinaia di metri dal luogo del controllo e la signora è una dipendente dell'Ospedale....!

**Avv. Paolo Lavagnino**

## Vertenze con gestori telefonici

### Cosa fare (e non fare)

Sempre più frequentemente accade di dovere gestire vertenze con i diversi gestori telefonici (Telecom, Tele2, Fastweb, Tim, Vodafone, etc.).

Spesso, solo per fare qualche esempio, i gestori inseriscono in fattura voci non richieste o attivano servizi egualmente non richiesti, addebitandoli però a caro prezzo.

Qualora un soggetto rimanga "vittima" di una compagnia telefonica e dei suoi comportamenti poco trasparenti (se non, a volte, addirittura in malafede) dovrà seguire la seguente procedura, personalmente o a mezzo di un legale:

1) Chiamare il servizio clienti dell'operatore e provare a risolvere il problema telefonicamente.

2) Se dopo 7/10 giorni il problema persiste o comunque il gestore telefonico non ha provveduto a rimediare al disservizio, sarà necessario inviare una lettera raccomandata con avviso di ricevimento alla sede legale della compagnia telefonica e all'indirizzo del servizio clienti. Esponete per iscritto in modo chiaro e cronologico il vostro problema (assenza di linea, fatturazione troppo elevata, attivazione di servizi non richiesti, ritardo nell'invio del modem, distacco immotivato della linea, etc.) e chiedete il ripristino del servizio entro e non oltre 10 giorni.

3) Qualora la compagnia telefonica non risolva il problema entro il termine richiesto (i 10 giorni sono indicativi, solitamente le compagnie rispondono dopo qualche settimana), allora potrete ricorrere al Co.Re.Com., ossia al Comitato regionale delle comunicazioni, che è istituito presso ogni Regione e che ha il compito di promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione tra utenti ed operatori telefonici.

4) Il Co.Re.Com, pertanto, è un organismo a tutela del consumatore che cercherà di mediare tra l'utente ed il gestore telefonico ed inviterà quest'ultimo ad avviare al problema e a rico-

noscere, se del caso, l'opportuno indennizzo all'utente. Lo stesso Co.Re.Com spedisce una lettera nella quale sarà comunicata la data dell'incontro e, in tale sede, verranno ascoltate entrambe le parti (il danneggiato e la compagnia telefonica) e verrà tentata la loro conciliazione, ossia il ripristino dei servizi telefonici o internet.

5) La compagnia telefonica può, tuttavia, rifiutarsi di accogliere le richieste dell'utente; in tal caso, sarà necessario proporre la domanda in sede giudiziale, davanti al Giudice di Pace competente per territorio.

Alcune brevi considerazioni pratiche: se il distacco del servizio telefonico o internet ha causato un danno, la compagnia telefonica è obbligata a risarcirlo. Il danno, tuttavia, deve essere specificamente provato. Un risarcimento maggiore, ad esempio, si avrà qualora un professionista, ad esempio un agente di commercio, perda delle offerte di lavoro perché il telefono non funzionava o abbia serie difficoltà nel gestire gli ordini per lo stesso motivo. E' ormai noto, inoltre, che le compagnie telefoniche incaricano le agenzie di recupero crediti di portare avanti le pratiche relative agli utenti che non pagano le bollette.

In genere, l'agenzia di recupero crediti viene semplicemente incaricata di tentare di recuperare il presunto credito e quindi non ha alcun titolo per promuovere un'azione legale nei confronti dell'utente moroso, mancando del tutto la "cessione del credito" prevista dall'art. 1264 del Codice civile, in base al quale la cessione ha efficacia nei confronti del debitore quando questi l'abbia accettata o quando gli sia stata notificata tramite raccomandata A/R, cosa che nella pratica non avviene quasi mai. Infatti, le lettere di messa in mora contengono semplici richieste di pagamento, ma non comunicano che il gestore telefonico ha ceduto il proprio credito all'agenzia di recupero.

Altra circostanza assai frequente è



che, a causa di frequenti problemi amministrativi tra i gestori telefonici e le agenzie di recupero crediti, spesso queste ultime ignorano che l'utente ha regolarmente contestato gli addebiti al gestore telefonico o ha addirittura avviato il rituale tentativo di conciliazione.

Dunque, se si riceve una di queste minacciose lettere, pare opportuno interloquire non con l'agenzia di recupero crediti, bensì direttamente col gestore telefonico, persistendo nel fare valere i propri diritti di consumatori e non pagando, almeno fino a quando non sarà effettivamente accertato l'eventuale debito, quanto richiesto.

Eventuali minacce di azioni legali da parte di tali agenzie di recupero, inoltre, sono del tutto infondate, poiché, come sopra detto, è comunque sempre necessario instaurare previamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com, pena l'improcedibilità dell'azione giudiziale.

Infine, recentemente, la AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) ha individuato specificamente una serie di indennizzi in misura fissa da attribuirsi all'utente qualora vi sia stata ritardata attivazione del servizio o ritardato trasloco della linea, sospensione o cessazione indebita del servizio, malfunzionamento del servizio.

**Avv. Federico Repetti**  
(Avvocato dello Studio Legale Mortara)

# La programmazione degli acconti e la programmazione fiscale

## L'importanza della programmazione

Un aspetto che ogni Agente di commercio dovrebbe sempre prendere in considerazione è la programmazione fiscale e la sua importanza nella gestione della propria finanza.

Il peso fiscale e contributivo è notoriamente in Italia molto alto.

In tal senso la fiscalità deve essere in qualche modo gestita e programmata al fine di coordinarla con le spese di gestione della propria attività.

L'esempio che viene esposto nello schema allegato al presente articolo prende spunto da una situazione di un agente di commercio che inizia la sua attività il primo gennaio del 2010, con un fatturato trimestrale di Euro 25.000, spese non documentate per Euro 2.000 (pertanto non deducibili dal reddito di impresa) e spese deducibili per l'80% inerenti all'autoveicolo in dotazione.

L'esempio, naturalmente è estremo,

i costi sono oggettivamente particolarmente alti, ma evidenza come in una situazione di inizio attività e quindi in presenza di acconti pari a zero pagati nel 2009 per il periodo d'imposta 2010, l'incremento della pressione fiscale/contributiva è particolarmente alto e debba essere affrontato in modo particolarmente attento. Come si evince la disponibilità finanziaria alla fine del biennio è in questa simulazione pari ad Euro 56.111,58; tale importo potrebbe apparire anche particolarmente valido, ma riflettendo con attenzione, la simulazione non considera l'eventuale acquisto di un autoveicolo nuovo, oppure che la mandante sia in ritardo nel pagamento delle provvigioni.

In questa ottica, la valutazione di questo tax-planning semplificato, evidenza come l'agente possa avere



dei problemi di liquidità particolarmente importanti proprio per affrontare il carico fiscale/contributivo.

Il consiglio che mi sento di dare ad imprenditori medio piccoli è quello di programmare gli investimenti sia dell'attività imprenditoriale, che personale al fine di evitare un ricorso all'indebitamento bancario per pagare carichi fiscali non ponderati nello svolgimento della propria attività.

Le stesse considerazioni possono naturalmente essere effettuate anche nel caso in cui ci sia un incremento importante del proprio fatturato.

**Dott. Rodolfo Gillana**

Agente di Commercio monomandatario: simulazione fiscale semplificata senza considerare l'Iva  
Ipotesi inizio attività 01/01/2010, incassi e pagamenti considerati a fine trimestre

Fattura trimestrale	
imponibile	€ 25.000,00
ritenuta	€ 2.875,00
onerasco I.T.	€ 1.067,18
	€ 21.057,82

	31/03/2010	30/06/2010	30/09/2010	31/12/2010	31/03/2011	30/06/2011	30/09/2011	31/12/2011
FATTURATO	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00
spese non doc	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00	-€ 2.000,00
spese doc (80% ded)	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00	-€ 10.000,00
	-€ 1.067,18				-€ 1.067,18			
risult fin att. Agente	€ 11.932,82	€ 13.000,00	€ 13.000,00	€ 13.000,00	€ 11.932,82	€ 13.000,00	€ 13.000,00	€ 13.000,00
SALDO IRPEF					€ 9.431,00			
IRPEF-II acconto					€ 3.093,37			€ 4.640,05
addizionale com.					€ 448,00			
addizionale r. lig.					€ 897,00			
acconto add. Com.					€ 134,00			
s.do IVS comm.					€ 11.038,00			
acc. IVS comm.					€ 5.493,64			€ 5.493,64
					€ 30.535,01			€ 10.133,69
IVS FISSA		€ 721,80	€ 721,80	€ 721,80	€ 721,80	€ 732,72	€ 732,72	€ 732,72
gen.liq del trimestre	€ 11.932,82	€ 12.278,20	€ 12.278,20	€ 12.278,20	€ 11.211,02	-€ 18.267,73	€ 12.267,28	€ 2.133,59
liquidità finanziaria	€ 11.932,82	€ 24.211,02	€ 36.489,22	€ 48.767,42	€ 59.978,44	€ 41.710,71	€ 53.977,99	€ 56.111,58
IMPORTO DISPONIBILE MENSILE		€ 2.337,98						

A cura Dott. Rodolfo Gillana



**Servizio di  
contabilità fiscale**

**Tariffe agevolate  
agli associati  
Usarci-Sparci**

**Dichiarazioni IVA**

**Dichiarazione dei  
redditi**

**Analisi del conto  
economico e del  
budget di agenzia**

**Guida sulle scelte  
gestionali  
dell'agenzia**

**Controllo di  
gestione**

**Calcolo IRAP e  
INPS**

**Consulenze on  
line su  
problematiche  
fiscali e  
amministrative**

16121 **Genova**  
Piazza Brignole, 3/7  
tel. 010 5954838  
Fax 010 5848095

# Caaf Usarci

L'unico centro  
autorizzato di assistenza  
fiscale specializzato per  
agenti di commercio

Rivolgiti con fiducia a chi, da anni, è specializzato nella materia fiscale per l'agente di commercio e conosce nei minimi dettagli la legislazione inerente la gestione dell'Agenzia.

Ti aspettiamo per un confronto e per un colloquio, senza impegno, sulla migliore forma di gestione fiscale della tua Agenzia

*A presto*

*Caaf-Usarci-Genova*

[consulentefiscale@usarci-sparci.it](mailto:consulentefiscale@usarci-sparci.it)