



Servizi alla Comunità
AUTORIPARAZIONE

Sede Nazionale
00162 Roma – P.zza Armellini, 9/A
Tel (06) 44188270
Fax (06) 44188465 – Email: servizi.comunita@cna.it

Sede di Bruxelles
ISB
36-38, Rue Joseph II B – 1000 Bruxelles
Tel + 32 2 2307440
Fax + 322 2307219 –
E-Mail: info@isbineurope.eu

www.cna.it/servizicomunita

CNA Tintolavanderie.

Abbiamo iniziato (personalmente da febbraio 2015) con un'agenda ereditata da chi mi ha preceduto che prevedeva una serie di obiettivi, definiti nel primo incontro di Presidenza:

1. Rapporti istituzionali MISE – Conferenza Stato –Regioni – ANCI
2. Rapporti istituzionali con Confartigianato
3. Associazione dei Consumatori
4. Riflessione su CINET
5. Maggiore visibilità su Detergo
6. Sportello del Pulitintore

Cosa abbiamo fatto in poco più di due anni, partendo dalle cose più semplici fino alle attività ancora in corso.

Detergo: abbiamo una visibilità mensile sulla rivista Detergo con notizie di carattere orizzontale rispetto alle attività associative e sindacali della CNA e notizie specifiche del settore afferenti ad iniziative nazionali o locali di CNA Tintolavanderia.

CINET. CINET è un organismo di rappresentanza internazionale dei produttori di macchine e attrezzature, con sede a Bruxelles. Abbiamo fatto un incontro con i responsabili di CINET in cui abbiamo rappresentato la necessità di avere un ritorno di informazioni e di attività attinenti al mercato e alle imprese presenti in Italia, a partire dalla documentazione che è sempre e solo in inglese. L'incontro e fatti che sono seguiti ci hanno confermato la scarsissima utilità della nostra permanenza in CINET e quindi la presidenza ha deciso di uscire.

Il Portale del Pulitintore. Abbiamo chiuso l'accordo con Confartigianato e data una rilevanza nazionale al portale sulla base di una collaborazione tra le due organizzazioni. Il portale sarà il punto di raccordo di una serie di attività specifiche

del settore: ricognizione nazionale della legislazione e regolamentazione a livello regionale per quanto riguarda la legge 84 del 2006, consulenza legale su eventuali quesiti posti dalle imprese o dalle strutture associative di CNA e Confartigianato, interpretazione e valutazione dei pareri espressi dal MISE in materia di Tintolavanderie, diffusione degli articoli che compaiono nelle riviste di settore, luogo di promozione e diffusione di eventi o iniziative delle due confederazioni, sia a livello locale che nazionale. Attività che dovremo implementare con il nuovo gruppo dirigente.

Rapporti con Confartigianato. Il cambio ai vertici della Confartigianato hanno agevolato la ripresa dei rapporti e ci ha consentito di avviare un dialogo costante su alcuni temi, partendo dalla gestione dello sportello del Pulitintore.

Lotta all'abusivismo da parte delle lavanderie self service irregolari. E' un tema emerso con forza già dai primi giorni di lavoro. La mancata e corretta applicazione della legge di settore ha, negli ultimi anni, intensificato i fenomeni di concorrenza sleale ad opera di lavanderie self service che, contrariamente da quanto previsto dalla legge, erogano sempre più spesso servizi aggiuntivi che sono prerogativa delle lavanderie tradizionali. Al fine di contrastare questi comportamenti scorretti che danneggiano il mercato e creano concorrenza sleale nei confronti di quelle imprese che operano nel rispetto delle regole, ha messo in campo una serie di iniziative:

- A livello locale sono stati sottoscritti protocolli d'intesa con Sindaci, Prefetti, Comandi dei Carabinieri, Gdf ed Enti di vigilanza, tutti gli organismi che hanno competenza in materia di controlli
- La Confederazione si è fatta portatrice azioni di sensibilizzazione e di informazione attraverso articoli pubblicati su riviste di settore, altri mezzi di stampa e di comunicazione, anche radiofonica.
- Lettere a firma congiunta, con altre associazioni nazionali di rappresentanza del settore, all'ANCI, Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, e un appello a tutti i comuni d'Italia con un invito alle istituzioni locali a mettere in atto tutte le misure necessarie a contrastare comportamenti illeciti.

Di recente CNA Tintolavanderie ha preso l'iniziativa di porre il tema all'attenzione della Confartigianato, che finora aveva sottovalutato il problema, per fare fronte comune e valutare possibili iniziative di contrasto. Il lavoro scrupoloso del nostro gruppo di Presidenza ha consentito la creazione di un dossier documentale che ci

ha supportato negli incontri istituzionali, con la **Regione Marche**, capofila della Conferenza Stato- Regioni, **Unioncamere** Nazionale e **Anci**. Incontri in cui abbiamo dato testimonianza di quanto sta accadendo sul mercato, relativamente al fenomeno della concorrenza sleale, e fornito documentazione e prove sul mancato rispetto della normativa. Gli incontri sono stati utili ad informare e a chiedere il supporto nell'individuazione di soluzioni sul piano tecnico o normativo a tutela delle imprese. Il prossimo passo sarà un incontro con il **Ministero dello Sviluppo Economico**, con il responsabile del Registro Imprese, che ci ha già dato disponibilità e che per motivi organizzativi molto probabilmente incontreremo a Settembre. Obiettivo finale trovare soluzioni condivise che coinvolgano le istituzioni, per mettere fine o quanto meno contenere il fenomeno dell'abusivismo. Un lavoro dovremo proseguire con il nuovo gruppo dirigente

Manifesto contro l'abusivismo. Tra le cose rimaste in sospeso, e che valuteremo con il nuovo gruppo dirigente, la realizzazione di un manifesto informativo da distribuire alle imprese per informare la clientela sulle differenze tra lavanderia tradizionale e lavanderia self service e i rischi che corrono nel rivolgersi ad operatori che offrono servizi senza avere le adeguate qualificazioni professionali

Semplificazione Modulistica SCIA. CNA Tintolavanderie ha partecipato attivamente ai tavoli tecnici del Dipartimento della Funzione Pubblica, della Presidenza del Consiglio, che ha lavorato alla semplificazione della modulistica inerente all'avvio di attività (SCIA) nel settore delle Tintolavanderie. In quella sede siamo riusciti ad inserire nella modulistica SCIA una chiara distinzione tra le attività che possono essere esercitate, come da norma nazionale, da una lavanderia professionale, e quelle attività/servizi che non possono essere svolte da una lavanderia a gettone. L'obiettivo è proprio quello di fare chiarezza e supportare il funzionario pubblico, che rilascia l'autorizzazione di inizio attività, a intercettare possibili incongruenze con la normativa di settore, fin dal momento della richiesta di avvio d'impresa. La modulistica è stata recepita dalla Conferenza Stato- Regioni, ora la parola passa alle regioni che possono fare integrazioni in coerenza con la loro legislazione di settore. Infatti, alcune regioni, nel recepire la normativa di settore nazionale ha di fatto disciplinato anche l'attività di lavanderia self service, definendo confini ben precisi rispetto alle lavanderie tradizionali.

Studi di settore. CNA Tintolavanderie ha partecipato agli incontri con l'Agenzia delle Entrate per la revisione degli studi di settore. La presenza degli imprenditori è stata

utile testimonianza delle tendenze del mercato, le ripercussioni della crisi sul settore e quindi la necessità di mantenere adeguati correttivi congiunturali. Anche in quella sede è stato affrontato il tema della concorrenza sleale imperante nel settore e la necessità di controlli anche sul piano fiscale, visto le attività svolte, a dispetto delle regole, dalle lavanderie self service hanno un risvolto anche sull'evasione fiscale

Seminario su Comunicazione e Ascolto. Si è a Pisa il 1° Ottobre, 2016, presso la CNA, e ha visto la presenza di numerosi imprenditori e imprenditrici provenienti da diverse regioni d'Italia. È stato un interessante percorso formativo, nel campo della Comunicazione e dell'Ascolto Attivo, che ha toccato temi delicati e complessi per il mondo delle lavanderie, dove relazione con il cliente diventa elemento qualificante e sostanziale nello stabilire un rapporto duraturo con lo stesso. Oltre all'analisi delle diverse fasi in cui si articola l'esperienza del cliente, e delle relative competenze relazionali che sono alla base di una vera capacità professionale dell'accoglienza, particolare attenzione è stata dedicata alla illustrazione di alcune *tecniche pratiche* applicabili in situazioni di criticità e conflitto relazionale, basate sulla Metodologia Umoristica, particolarmente utili ed efficaci nella gestione di situazioni conflittuali e di contrasto relazionale. Nel corso della giornata sono state illustrate le conoscenze e competenze necessarie da un lato a migliorare la capacità di accoglienza, che diventa parte integrante del servizio offerto al cliente, dall'altro a saper gestire creativamente le situazioni di lamentela o reclamo, riuscendo a trasformarle in occasioni di fidelizzazione della propria clientela.