



La circolarità, ovvero quando manca la **formazione**

Il personale tutto di un'area del nostro territorio ha ricevuto ieri una comunicazione a mezzo mail dal responsabile dell'area in cui vengono indicate procedure e comportamenti da adottare in presenza di problematiche di sportello usando toni del tutto inadeguati e ridondanti. Si prende spunto da "feed-back" di colleghi, clienti e "altri" su episodi avvenuti nelle filiali per stigmatizzare questi **presunti** comportamenti "inammissibili e intollerabili" di altri colleghi che si sono rifiutati di eseguire l'operazione.

Gli esempi riportati si limitano a operazioni di versamento contanti poste in essere su filiali diverse da dove il presentatore dell'operazione ha il rapporto: nel primo caso (versamento di 750 euro in contanti a mezzo bonifico con commissioni), occorre, se il presentatore non è il correntista e per questo dispone per esempio un bonifico, censire il nominativo, provvedere alla privacy, acquisire copia di un documento e infine eseguire il bonifico; se il presentatore, invece, si dichiara essere il titolare del conto, occorre verificare se nell'ultima settimana ha operato altri versamenti in contanti e valutare una segnalazione antiriciclaggio.

Nel secondo caso si riporta l'esempio di "clientela iper collaudata" che dispone un versamento in contanti "di poco superiore a 10.000 euro": anche qui occorre una valutazione circa la liceità del versamento rispetto all'attività svolta ai fini di una eventuale segnalazione antiriciclaggio con intervista al presentatore dell'operazione. In entrambi i casi occorre verificare lo specimen di firma se elettronico altrimenti contattare la filiale: l'azienda non ha lesinato richiami scritti, a seguito di ispezioni e a fronte di regolari operazioni di versamento, ove la firma sulla distinta era, peraltro, conforme allo specimen.

Se, inoltre e come di recente spesso avviene, sul conto sono presenti prenotazioni di pagamenti in sospeso: prima di rilasciare la ricevuta di versamento occorre contattare la filiale di riferimento. La filiale di riferimento, ancora, può in casi particolari inibire, al correntista, la possibilità di operare in circolarità: per esempio per tenerne sotto controllo la movimentazione. In caso di operazioni diverse dal versamento in contanti: versamento di assegni, prelievi, ecc., il rischio patrimoniale è tutto a carico della filiale che pone in essere l'operazione, il rischio sulla reale identità del presentatore è tutto a carico del singolo cassiere, **non vi sono autorizzazioni che reggano**.

Dal momento della fusione non abbiamo ricevuto formazione sulle modalità operative della circolarità, non abbiamo a disposizione una normativa organica facilmente consultabile (l'anno scorso l'azienda ha editato almeno un migliaio di circolari).

Chiediamo all'azienda di abbandonare l'atteggiamento e i toni inappropriati fornendo indicazioni su come reperire on line le circolari e la normativa di riferimento indispensabili per una **serena** operatività.

Banca e bancari: rivoluzione in corso che cambierà anche i rapporti col territorio



La figura del **bancario**, che da sempre opera nelle **banche italiane**, professione che tutti noi conosciamo molto bene e che ci ha accompagnato per anni nel mondo dei servizi finanziari, è una categoria professionale che nei prossimi anni subirà sicuramente una metamorfosi assoluta. Anche perchè, dati alla mano, la professione dei bancari oggi resta, soprattutto nella fase “iniziale”, una delle professioni di lavoro dipendente MEGLIO retribuite. Recentemente alcuni dati illustrano un mondo dove saranno previste riduzioni di filiali consistenti, pari a circa 1500 unità.

Fino a qualche anno fa in tutti i comuni e città, c’era la corsa all’apertura dello sportello. Sembrava quasi che ci fosse la volontà di mettere la “bandierina” sul territorio. Oggi invece assistiamo al percorso inverso.

Dall’inizio del 2007 le banche hanno già chiuso **800 sportelli**, i dati della Banca d’Italia ci illustrano uno scenario dove si è passati da 32.700 a 31.900 sportelli.

Il che è anche abbastanza comprensibile viste le campagne di fusione/acquisizione e conseguenti creazioni di sovrapposizioni territoriali.

Ma questo fenomeno NON è in rallentamento. Anzi, continuerà ancora, sempre e soprattutto in queste tipologie di banche. Come mai? Il motivo è semplice. Le Popolari o le Bcc, con una clientela “meno tecnologica”, cercano di rimanere aperti e di ridurre gli spazi ed il personale.

Banche come Unicredit, Intesa, Monte dei Paschi di Siena, spingono sempre più verso una clientela “hi tech” che con il “fai da te” telematico, si esegue le principali operazione dello sportello per conto proprio.

Questo fenomeno merita la giusta considerazione in quanto ci può dare delle chiare indicazioni su quella che sarà la banca del futuro. E anche come cambierà il lavoro del bancario.

Lo sportello sarà sempre più automatizzato e le banche punteranno sempre più sui servizi e sulla consulenza.

Modello anglosassone, addirittura con contratti diversi a seconda della funzione svolta in banca, una vera rivoluzione. La domanda che sorge spontanea è la seguente: ma questi cambiamenti sono figli solo di razionamento di costi, ottimizzazioni di strutture e massimizzazione dei profitti, oppure nascondono effettivi miglioramenti dei servizi offerti alla clientela? E questa consulenza sarà veramente indipendente per il cliente oppure lo sarà solo “di facciata”?

Io sono di parte, essendo dentro al settore la mia sensazione è che tutto questo moto rivoluzionario **si tramuterà solo** ed esclusivamente **in un aumento dei profitti** per le banche, e in un’inaspimento dei costi per servizi che poi saranno imposti e non creeranno vero VALORE aggiunto.

E il povero cliente? **Sarà sballottato e sempre più confuso**. E soprattutto quello meno hi tech (ad esempio gli anziani) si troverà in forte difficoltà. Entro il 2017 Intesa Sanpaolo ridurrà ancora gli sportelli che diventeranno da 4100 a 3300 sportelli.

Morale: banche che cambiano pelle e **rivoluzionano i rapporti anche col territorio**. Dimentichiamoci i vecchi modelli di banca, oggi obsoleti. Ma scordiamoci anche il modello di banca che sostiene l’economia. Qui si guarda solo a tagliare i costi, a razionalizzare e generare utili.

Il sostegno all’economia, al territorio e a tutto il resto è storia passata.

LE 15 PROFESSIONI PAGATE DI PIÙ PER GLI UNDER 30		
Professione	Euro mensili	N. dipendenti
Bancari e impiegati assicurativi	1.426	17.808
Autisti di macchine per movimento terra	1.230	13.654
Personale delle forze armate	1.207	22.607
Tecnici in campo ingegneristico	1.200	44.867
Tecnici agronomi, zootecnici, biotecnici	1.195	58.840
Specialisti delle scienze gestionali, commerciali e bancarie	1.187	15.231
Tecnici della gestione dei processi produttivi di beni e servizi	1.179	15.543
Operai addetti a macchine automatiche e semiautomatiche per lavorazioni metalliche e prodotti minerali	1.178	19.455
Tecnici informatici, telematici e delle telecomunicazioni	1.169	37.631
Tecnici della distribuzione commerciale e professioni assimilate	1.163	17.206
Tecnici dei rapporti con i mercati	1.161	26.374
Operatori di catene di montaggio automatizzate	1.144	14.016
Operai specializzati dell’installazione e della manutenzione di attrezzature elettriche ed elettroniche	1.136	34.219
Conduuttori di veicoli	1.117	32.159
Fabbricanti costruttori di utensili ed assimilati	1.098	25.128

Elaborazioni Ufficio Studi CGIA Mestre su dati Istat

L'era della post moneta

da Repubblica – Siamo nell'anno 2040, entrate in un supermercato e riempiete il carrello di scorte alimentari. Ma al momento di uscire, la cassa non esiste più. Voi avete già pagato, senza neanche accorgervene. Ogni articolo vi è stato addebitato, usando il vostro conto aperto sullo smartphone. Oppure identificandovi con la biometrica: pupille, impronte digitali, riconoscimento facciale. Avete già pagato tutto, non in euro o dollari ma in una moneta virtuale, emessa da Google o Facebook; oppure in "crediti" accumulati come le miglia a furia di fare la spesa su Amazon e iTunes.



Lo scenario del 2040 viene immaginato dall'esperto di finanza Andrew Ross Sorkin sul New York Times. Con un solo difetto temporale. Per una volta gli americani sono indietro di una rivoluzione tecnologica. Con 26 anni di anticipo alcuni Paesi sono già entrati di fatto nell'era post-monetaria. Giappone e Corea del Sud hanno molte lunghezze di vantaggio nell'uso degli smartphone come portafogli virtuali. In Svezia, nella metropolitana di Londra, perfino in Kenya, sono in atto esperimenti di massa per pagare vari servizi usando il telefonino come carta di credito. Tutto il chiasso generato dalla cyber-moneta Bitcoin è spropositato. Molto più di quella moneta virtuale, a fare concorrenza a dollari ed euro, alle carte Visa e MasterCard, ci sono il PayPal di eBay e i sistemi di addebito che usano il software Android sui telefonini Samsung.

Ora i big dell'economia digitale americana vogliono recuperare il ritardo. La guerra delle monete digitali avrà protagonisti che conosciamo bene: Google e Facebook, Apple e Amazon. Tutti convinti che un business del futuro è il governo della moneta. La Silicon Valley si prepara a sfidare le banche centrali più potenti del mondo, dalla Federal Reserve alla Bce. Perché chi controlla i sistemi di pagamento finisce, in qualche modo, per "stampare moneta" (è questo il motivo per cui il Congresso degli Stati Uniti aveva aperto un'indagine conoscitiva sul fenomeno Bitcoin).

Nella Silicon Valley il precursore è PayPal, comprato da eBay nel 2002 per 1,5 miliardi di dollari. Oggi PayPal è il sistema di pagamento più diffuso al mondo dopo le tre maggiori carte di credito (Visa, MasterCard, American Express), ha 110 milioni di utenti attivi, che effettuano 200 miliardi di transazioni per 200 miliardi di dollari all'anno. Ed è un business redditizio: su quel volume di pagamenti Pay-Pal incassa un utile di 6 miliardi.

Google si sta attrezzando per invadere a sua volta il mestiere delle carte di credito. Il Google Wallet (traduzione: portafoglio), proprio come PayPal può essere collegato direttamente dall'utente al proprio conto corrente bancario o alla propria carta di credito. Al momento di pagare non c'è più bisogno di tirar fuori la carta, né di firmare, o inserire un pin: basta il codice utente Google e il conto è saldato. Soprattutto, attraverso il suo software "aperto" Android, installato sugli smartphone Samsung e non solo, Google ha già una piattaforma digitale per i pagamenti, accettata in alcune catene distributive americane (i drugstore farmacie Cvs) e in Asia. Da notare che la diffusione del telefonino come Bancomat cancella la distinzione tra il commercio online (in forte crescita ma per ora solo il 10% del totale) e le spese fatte presso negozi "di mattoni".

Amazon ha un sistema monetario che si chiama Login and Pay ("accedi e paga"). Ancora in retroguardia, ma pronta a scattare all'offensiva, c'è Apple che dispone del più vasto elenco di carte di credito: 575 milioni, tanti sono i clienti del sistema iTunes che per poter acquistare e scaricare brani musicali o libri digitali hanno già inserito tutte le loro coordinate bancarie nel conto di Apple. In quanto a Facebook, per adesso il suo sistema Credits consente di comprare soprattutto beni virtuali, ma in un batter d'occhio potrebbe trasformarsi in una simil-carta di credito dagli usi universali. Finora però questi big hanno avuto una fortuna limitata. I loro sistemi di pagamento, ancorché semplici e scorrevoli per l'utente, vengono accettati da un numero limitato di esercenti o catene distributive. Perché? La risposta si chiama così: terrore allo stato puro. Non da parte del consumatore, che a prima vista si vede offrire un modo di pagamento attraente. Chi si sente minacciato — oltre naturalmente alle carte di credito e banche — è il venditore. Un supermercato, un grande magazzino, una catena di cinematografi multisala o di fast-food, una marca di abbigliamento o di accessori sportivi, vede con angoscia l'arrivo di Google o Amazon o Facebook al posto della Visa e della MasterCard. A differenza del banchiere tradizionale, che si "accontenta" di lucrare la commissione prelevata sull'esercente ed eventualmente il tasso d'interesse se l'utente paga a rate, Amazon Apple e compagnia hanno altro in mente. Il giorno che i supermercati Walmart accetteranno di farsi pagare in "moneta digitale" attraverso Google o Facebook o altri, all'istante riveleranno l'identità di milioni di clienti, l'ammontare delle loro spese, i loro gusti e preferenze. A quel punto i colossi della Silicon Valley diventeranno i padroni onnipotenti del marketing, gli arbitri della grande distribuzione. È la strada maestra verso la cannibalizzazione, già compiuta da Amazon con le librerie, o da Apple con i negozi di dischi. Il consumatore, solitamente ignaro, è quasi sempre l'ultimo ad accorgersene. Ma la preda finale, ovviamente siamo noi.



COMUNICATO ALLE STRUTTURE

FIRMATO ACCORDO QUADRO NAZIONALE SUL PROVVEDIMENTO DEL GARANTE DELLA PRIVACY

In data 15 aprile è stato sottoscritto tra ABI e le scriventi OO.SS l'accordo Quadro Nazionale sull'applicazione del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del maggio 2011, che prescrive alle Banche ed a Poste Italiane una serie di misure riguardo la circolazione delle informazioni dei clienti e alla loro tracciabilità.

In sintesi il Garante ha disposto che tutte le operazioni di accesso ai dati dei clienti, sia per movimentazione che per semplice consultazione dovranno essere tracciate e che sia sempre identificabile l'operatore che esegue l'accesso.

Tale disposizione comporta, di fatto, la possibilità di un controllo a distanza dei lavoratori e, come tale, richiede un'apposita regolamentazione per tutelare i dipendenti da ogni possibile abuso (ex art. 4 L300/70 – Statuto dei Lavoratori).

Poiché le previsioni di cui sopra riguardano l'intero Settore si è ritenuto di siglare un accordo quadro a livello nazionale che definisce l'ambito, il perimetro e i principali contenuti che devono trovare riscontro negli accordi operativi che dovranno essere definiti a livello di azienda e/o di gruppo. In quest'ultimo caso con il consenso degli organi di coordinamento aziendali.

Il Provvedimento entrerà in vigore a partire dal prossimo mese di giugno e ricordiamo che per l'eccezionalità di questa materia era stato assunto l'impegno tra le Parti di definire all'uopo un accordo quadro a livello nazionale nel verbale d'intesa del 20 dicembre 2013.

Nell'accordo quadro sono riportati i dati oggetto di tracciabilità (come da indicazione del Garante): il codice identificativo del lavoratore, data e ora di esecuzione, codice della postazione di lavoro, il codice cliente, la tipologia del rapporto contrattuale oggetto della operatività.

Abbiamo ribadito che tali rilevazioni sono effettuate esclusivamente per l'esigenza di adempiere alle prescrizioni del Garante e tenendo fermo quanto disposto dall'art. 4 L300/70.

I dati sono conservati per 24 mesi salvo casi motivati di forza maggiore. Oltre tale limite la conservazione è ammessa solo per ottemperare a precisi vincoli di legge.

L'accordo quadro prevede l'obbligo di confronto e negoziato a livello di Coordinamenti Aziendali e/o con le delegazioni di Gruppo finalizzato al perfezionamento delle intese sui temi rilevanti di seguito riportati:

- La possibilità di rilevare ulteriori dati (che peraltro suggeriamo di evitare o limitare al massimo)
- Le caratteristiche degli “specifici alert” e di “anomaly detection” per la rilevazione di comportamenti a rischio che vanno precisate e condivise nell’accordo aziendale (suggeriamo di ottenerle in forma utile ad evidenziare ai lavoratori in modo chiaro i comportamenti che generano anomalie monitorate immediatamente)
- Le indagini a campione per le quali è prevista apposita informativa (ricordiamo che tali indagini non possono essere caratterizzate da interventi massivi e l’informativa deve avere cadenza almeno annuale)
- La o le unità organizzative incaricate del trattamento.
- Le specifiche procedure tecnico organizzative apprestate (si ricorda l’impegno al confronto in caso di modifiche significative)
- La previsione d’incontri di verifica annuali in merito all’applicazione dell’accordo
- Una specifica informativa per i lavoratori ai sensi dell’art. 13 d.lgs. n 196/2003, nella quale possibilmente indicare l’operatività non ammessa.
- L’intervento formativo retribuito per i lavoratori.

Nei prossimi giorni le strutture di coordinamento aziendale o di gruppo saranno invitate al confronto nelle rispettive aziende.

Raccomandiamo la massima attenzione nel sottoscrivere gli accordi alla luce della delicatezza della materia.

Vi comunichiamo infine che in occasione della sottoscrizione dell’accordo quadro in oggetto abbiamo sollecitato ABI perché si possa aprire al più presto il confronto sul tema della convocazione delle assemblee nelle realtà operative che applicano l’orario esteso.

Roma 18 aprile 2014

LE SEGRETERIE NAZIONALI

Dircredito Fabi Fiba-Cisl Fisac-Cgil Sinfub Ugl-Credito Ulca

Sportelli Bancari: le variazioni dal 2008 per regione

Pubblichiamo la tabella aggiornata al 31 dicembre 2013 con le variazioni puntuali e percentuali rispetto ai dati del 31 dicembre 2008. Elaborazione **Fisac Cgil** su dati Banca d'Italia.

Regione	Sportelli	Variazione	%
Abruzzo	646	-58	-8%
Basilicata	236	-20	-8%
Calabria	478	-58	-11%
Campania	1.561	-116	-7%
Emilia-Romagna	3.309	-310	-9%
Friuli-Venezia Giulia	908	-56	-6%
Lazio	2.643	-142	-5%
Liguria	917	-75	-8%
Lombardia	6.199	-516	-8%
Marche	1.129	-83	-7%
Molise	137	-10	-7%
Piemonte	2.589	-127	-5%
Puglia	1.334	-128	-9%
Sardegna	668	-31	-4%
Sicilia	1.665	-152	-8%
Toscana	2.374	-167	-7%
Trentino-Alto Adige	939	-26	-3%
Umbria	530	-42	-7%
Val d'Aosta	99	3	3%
Veneto	3.400	-271	-7%
Totale	31.761	-2.385	-7%

Banche: nei prossimi anni chiuderanno 1.500 filiali

L'esigenza di far scendere i costi e la graduale affermazione dei canali alternativi - in primo luogo Internet - cambiano il rapporto tra clienti e istituti di credito. Dal 2007 a oggi gli sportelli sono scesi da 32.800 a 31.900 e guardando i piani industriali dei maggiori gruppi la cura dimagrante andrà avanti. Le banche estere: "L'Italia non attrae".

Le operazioni di cassa si spostano sui siti internet delle grandi banche, se non addirittura sugli smartphone dei clienti, così il bancario della filiale si deve reinventare. L'evoluzione tecnologica colpisce anche gli istituti di credito e i servizi erogati dal loro personale di "front office", cioè coloro che si rapportano direttamente con la clientela nelle filiali tradizionali. Basta pensare a quante operazioni eravamo abituati a eseguire "fisicamente" presso gli sportelli e ora si sono smaterializzate; se a questo si unisce l'evoluzione degli strumenti di pagamento - con i vecchi assegni, ad esempio, destinati alla pensione - si capisce come stia cambiando il rapporto tra istituti e consumatori.



E allora le banche spingono l'acceleratore sulla rottamazione degli sportelli, iniziata già da qualche anno sotto la spinta della crisi e delle transazioni online. Dopo i circa 800 persi dal 2007, nei prossimi anni è prevista la chiusura di circa altri 1.500, considerando solo i grandi istituti. Le filiali cambieranno: meno operazioni di cassa e più consulenza - dagli investimenti alla gestione del risparmio - sono le parole d'ordine. A ciò si affianca la necessità dei vertici delle banche di ridurre i costi, con gli inevitabili sacrifici richiesti alla categoria dei bancari. Uno scenario criticato da Lando Sileoni, segretario generale del sindacato autonomo Fabi: "La strategie fin qui attuate dalle banche italiane e incentrate soltanto su un taglio lineare del costo del lavoro e degli sportelli e sull'outsourcing di attività non hanno portato a un rilancio del settore". Meglio piuttosto "abbandonare le vecchie politiche e ampliare la gamma dei servizi puntando anche sulla consulenza assicurativa, pensionistica e fiscale".

Ecco dunque i dati, che si ricavano dalla Banca d'Italia e dall'analisi di oltre 600 istituti: dal 2007 il sistema bancario italiano ha perso circa 800 sportelli passando da circa 32.800 a 31.900. Il calo è stato più forte soprattutto per le spa situate per lo più nei centri urbani e che hanno fatto massiccio ricorso alle tecnologie di banca on line, mentre quelle popolari o le Bcc, radicate nei piccoli centri o in quelli rurali e con una clientela più avanti negli anni, stanno cercando di mantenere la rete magari riducendo gli spazi e il personale impiegato.

Sono dunque lontani i tempi nei quali le banche si contendevano le filiali dismesse dalle rivali per motivi Antitrust a colpi di offerte milionarie valutando ogni singolo sportello centinaia di migliaia di euro con l'ausilio di perizie e analisi di società di consulenza. La crisi economica, il crollo del mercato immobiliare e l'introduzione delle nuove tecnologie hanno reso quelle analisi preistoria. Analizzando i piani industriali delle grandi (Unicredit, Intesa, Mps) si ricava un cambio di rotta: "I clienti per le operazioni giornaliere come bonifici, estratto conto o pagamento bollette - spiega un banchiere all'Ansa - non sono più disposti a fare file e operano da casa o dall'ufficio con pc e smartphone o anche dall'Atm ma per accendere un mutuo o realizzare operazioni complesse o percepite tali vogliono ancora parlare con qualcuno".

Da qui al 2017 così Intesa Sanpaolo prevede di passare da 4100 a 3300 sportelli (erano 6100 nel 2007), Unicredit di ridurre 500 sportelli da qui al 2018 sulle attuali 4100 e Mps 200 degli attuali 2300. Una ritirata che si nota già nei centri urbani costellati di filiali vuote o riconvertite in altri esercizi commerciali. Lo scoglio per chiudere la filiale alle volte è rappresentato dagli alti costi di riconversione: togliere i vetri blindati costa infatti diverse migliaia di euro così come rimuovere il caveau, oppure dalla rescissione dei contratti di affitto. Per questo a volte si vedono negozi ed esercizi commerciali che mantengono le vetrine e i serramenti del precedente utilizzo.

Mentre le banche italiane fanno i conti con questa realtà, dalle banche estere - ma che operano in Italia - arriva un'indicazione poco incoraggiante per l'attrattività del Belpaese nei confronti dei capitali esteri. Sono l'eccesso di normative, la burocrazia e il peso del fisco gli ostacoli più percepiti, secondo un'indagine condotta da Aibe, Associazione italiana banche estere e Ispo sul grado di percezione dell'Italia presso importanti operatori internazionali con attese di investimenti di medio e lungo periodo. La criticità del Sistema Italia scaturisce dalla misurazione dell'indice Aibe-Index che è oggi a 33,2 su una scala da 0 a 100 (dove 0 indica l'assenza di attrattività e 100 il grado massimo).

Gli intervistati collocano l'Italia nella parte bassa della graduatoria di attrazione dei capitali esteri, con Russia, Spagna e Francia, che occupano le ultime posizioni. Paesi, questi quattro, in cui il saldo tra attrattività e non attrattività è per tutti negativo. Mentre ai vertici si posizionano Stati Uniti, Germania e Cina, seguiti da Gran Bretagna, India e Brasile, per i quali il saldo è positivo.

La Segreteria

Andrea Matteuzzi, Sede di Bologna 340-116.62.19 – Andrea_Matteuzzi@ER.CGIL.it

Anna Trovato, Filiale di Pescara – 320-163.0191 anna.trovato2013@libero.it

Antonello Desario, Sede di Aprilia 349-586.38.30 rsu@popaprilias.it

Carlo Troiani, Area l'Aquila – 347-817.5452 – Carlo.Troiani@bper.it

Claudio Zucchi, BPER Services (MO) – 347-791.46.89 zucchi.claudio@alice.it

Roberto Giorgiucci, BPER Services (MO) – 333-856.85.50 roberto.giorgiucci@bperservices.it

RSA sul territorio

Per la Lombardia

Vincenzo Marino; Milano -338-202.45.64 – Vincenzo.Marino@BPER.it

Per la Provincia di Modena

Enrico Dondi, BPER Services (MD) e.f.dondi@virgilio.it

Federica Bettelli, RSA Modena 320-188.5213 fedebettelli@gmail.com

Per la Provincia di Bologna

Alessandro Ottavi, Castelmaggiore (BO) – 328-371.21.81 ottavi.alessandro@alice.it

Domenico Orazio Mileto, Borgonuovo (BO) – 347-752.52.58 dormi6166@gmail.com

Per l'Abruzzo

Nicola Trivilino, cell. 380-411.6922 – n.trivilino@alice.it

Rita Rossi, RSA Avezzano 333-274.60.95 – Rita.rossi@BPER.it

Alessandro Lamorgia, RSA Lanciano AlessandroLaMorgia@alice.it

Per il Lazio

Giuseppina Raffaeli, Roma – 06/53.27.35. 42 – Giuseppina.Raffaeli@BPER.it