

# **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO**

**per il personale dipendente  
da imprese esercenti servizi di  
telecomunicazione**

**12 novembre 2020**

## **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE**

In Roma, addì 12 novembre 2020

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL rappresentata dal Presidente Pietro Guindani, che, assistito da Laura Di Raimondo, Marco Rendina, Francesco Algieri, Rita Fontana, Federica Olivieri ha guidato la delegazione industriale composta da

Roberta Baccolini, Giovanna Bellezza, Giuseppe Bertini, Gianluca Bilancioni, Alessandro Brignone; Stefano Bruno, Arianna Cancellieri, Antonino Cannata, Paolo Chiriotti, Dario Città, Ilaria Dalla Riva, Vincenzo Dallara, Roberto De Luca, Francesca De Gregorio, Giada Di Cesare, Giovanni Di Prima, Giuliano Ercolano, Paolo Faieta, Rossella Gangi, Diego Gottardi, Mario Iannaccone, Marina Irace, Franco Latella, Massimiliano Longo, Andrea Lucente, Laura Mancuso, Virginia Mantoan, Luigi Marino, Enrico Martino, Giovanni Masedu, Luca Mattana, Matteo Melchiorri, Marco Mondini, Francesco Morbidelli, Laura Nocerino, Sarah Nuzzo, Patrizia Ortu, Serena Pavanello, Giuseppe Piacentini, Giovan Battista Piccirillo, Giovanni Pipita, Diego Pisa, Rita Raffa, Ivan Rebernik, Paolo Rissone, Luciano Sale, Mario Sartarelli, Sebastiano Sonza, Marco Stellato, Paolo Stoppaccioli, Nicoletta Tavella, Michele Tedeschi, Massimiliano Traversa, Gianpiero Tuffilli, Marina Zamparini.

e

UGL Telecomunicazioni (\*) rappresentata dal Segretario Nazionale Stefano Conti, da Lorenzo Cavinato, Gennaro Cirillo, Roberto Coccè, Salvatore De Stefano, Marcello Fazio, Claudio Giuliani, Andrea Lamponi, Massimo Ledda, Luigi Le Pera, Fabrizio Menichelli, Pierpaolo Pisano, Antonio Vitti, assistiti dalle delegazioni territoriali

è stato sottoscritto l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

(\*) I nominativi dei componenti delle delegazioni sono stati comunicati dalle rispettive Organizzazioni

## PREMESSA<sup>1</sup>

Assotelecomunicazioni – Asstel e Ugl Telecomunicazioni, così come indicato nell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, ritengono che un sistema di relazioni industriali più efficace e partecipativo sia necessario per qualificare i processi di trasformazione e digitalizzazione nella Filiera delle Telecomunicazioni.

Le Parti sono convinte che avere relazioni industriali autorevoli, dinamiche e qualificate costituisca un fattore di sviluppo, capace di incidere positivamente su un sistema economico-produttivo che deve essere in grado di vincere le sfide poste dai mercati sempre più globalizzati, dalla tecnologia e dai conseguenti cambiamenti del lavoro.

Assotelecomunicazioni – Asstel e Ugl Telecomunicazioni ritengono che la contrattazione collettiva, a partire dal CCNL, sia l'unico strumento in grado di adattare tempestivamente le regole del lavoro all'evoluzione del contesto industriale e economico di riferimento e, per questo, può contribuire in modo determinate al necessario miglioramento della competitività attraverso l'incremento della produttività delle imprese, il rafforzamento delle opportunità di occupabilità dei lavoratori, la crescita dei salari e la creazione di valore e posti di lavoro qualificati e in generale alla valorizzazione del fattore lavoro.

A tal fine, le Parti, individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

- la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;
- la centralità di un modello di relazioni sindacali autonomo, innovativo e partecipativo, che sostenga la competitività della Filiera delle Telecomunicazioni, nonché il valore e la qualità del lavoro e favorisca, anche attraverso la diffusione della contrattazione di II livello, i processi di trasformazioni in atto e il collegamento virtuoso fra innovazioni, produttività del lavoro e retribuzioni.
- l'importanza della misurazione e certificazione della rappresentanza, che deve costituire un perno nel modello di relazioni industriali della Filiera delle Telecomunicazioni quale elemento di efficienza della contrattazione stessa e, da un diverso punto di vista, anche quale strumento indispensabile per garantire adeguati livelli di protezione delle persone e del mercato a fronte della proliferazione di soggetti e contratti collettivi senza alcuna rappresentatività e rappresentanza certificata.

\*\*\*\*

### **Clausola di esigibilità**

Il presente CCNL ha come riferimento la necessità di semplificare e rendere certi i percorsi negoziali, dando piena attuazione all'intero Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 che ha fissato i principi di un sistema di relazioni sindacali democratico, orientato alla prevenzione dei conflitti, diretto ad assicurare efficacia ed esigibilità alle intese raggiunte. Tali principi impegnano tutti i soggetti firmatari e/o aderenti al testo Unico stesso, la cui declinazione come di seguito prevista ne costituisce un elemento organico e inscindibile.

In tal senso le Parti, in attuazione di quanto previsto dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 intendono introdurre, in via sperimentale, una specifica procedura volta ad assicurare l'esigibilità del CCNL, sulla base del principio di reciprocità, anche prevedendo la sanzionabilità di quei comportamenti attivi od omissivi che ne pregiudichino il corretto funzionamento.

---

<sup>1</sup> Testo della premessa concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e UGL Telecomunicazioni

In ragione di quanto precede le controversie collettive riguardanti l'applicazione del Sistema di Relazioni Sindacali, così come regolato dal CCNL agli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13, saranno esaminate come di seguito descritto:

### **Livello territoriale**

Quando si ritenga disattesa una norma recata dagli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13 nell'ambito del Sistema di Relazioni Sindacali così come regolato dal CCNL, può essere richiesto, in prima istanza, un incontro a livello territoriale tra i rappresentanti dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato e le rispettive Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL. Laddove l'impresa non aderisca o conferisca mandato all'Associazione dei datori di lavoro interessata, detto incontro si svolgerà tra i rappresentanti aziendali e le suddette Organizzazioni Sindacali come sopra individuate. La richiesta di esame della questione avviene per iscritto, tramite la presentazione di apposita domanda che deve contenere l'indicazione della norma in ordine alla quale si intende proporre reclamo ed i motivi del reclamo stesso. La richiesta di esame può essere proposta per la parte datoriale direttamente dall'impresa ovvero per il tramite dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato; per la parte sindacale dalle Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL.

Entro 5 giorni dalla data di ricevimento della domanda, viene fissato un incontro per l'esame della controversia.

Al termine di tale fase viene redatto uno specifico verbale.

### **Livello nazionale**

Permanendo il disaccordo, la controversia sarà sottoposta all'esame delle competenti Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL che si incontreranno entro i 5 giorni successivi.

### **Commissione Esperti**

Laddove anche il confronto in sede nazionale non individui una soluzione condivisa tra le Parti, la questione, entro 3 giorni, sarà sottoposta ad una Commissione di Esperti composta da 3 componenti individuati in maniera paritetica dalle Parti tra esperti/professori universitari di diritto del lavoro. Il Presidente della Commissione di Esperti sarà individuato congiuntamente dalle Organizzazioni Sindacali e dall'Associazione datoriale stipulanti il CCNL.

La Commissione, una volta attivata, dovrà esprimersi entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di esame della vicenda.

La Commissione, assunte le necessarie informazioni o convocate le parti in apposite audizioni, decide all'unanimità in ordine alla controversia.

All'esito di tale decisione, qualora una delle Parti risulti soccombente, la stessa si impegna a devolvere importo pari ad € 400 ad iniziative solidaristiche/benefiche.

Fino al completo esaurimento, in tutte le loro fasi, delle procedure sopra individuate e comunque entro e non oltre 25 giorni, le Parti rinunciano ad adire l'Autorità giudiziaria sulle materie oggetto delle controversie, né, limitatamente a tali materie, si potrà fare ricorso ad agitazioni del personale di qualsiasi tipo né, da parte datoriale, verrà data attuazione a quanto oggetto della controversia.

### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Le parti si danno atto che all'integrale perfezionamento dei meccanismi così come definiti dal Testo Unico della Rappresentanza del 10 gennaio 2014 e successive modifiche, valuteranno la possibilità di estendere tale procedura al complesso delle norme del CCNL.

## **NOTA A VERBALE**

L'importo eventualmente dovuto dalla Parte soccombente potrà inoltre essere devoluto al costituendo Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC, nei limiti e ai sensi della specifica normativa di riferimento.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente contratto collettivo si applica alle imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano:

- A. imprese esercenti, con licenze/autorizzazioni ove previste, servizi di telecomunicazione, intendendosi per tali i servizi di telefonia fissa e/o mobile e/o servizi di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking (e-commerce, internet, posta elettronica, ecc.);
- B. imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, in particolare per le imprese di telecomunicazione;
- C. imprese che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione e esercizio di impianti e reti di telecomunicazione;
- D. imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.

## PARTE PRIMA

### DISCIPLINA DEL SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI

#### Art. 1 – *Sistema di relazioni sindacali*

1. Le Parti sulla base dei principi individuati in “Premessa”, convengono sulla necessità di promuovere un sistema di relazioni fondato sul reciproco riconoscimento dei ruoli e sul rispetto delle distinte prerogative, nonché caratterizzato dalla sistematicità dei rapporti sui temi individuati di comune interesse e dall’esame delle loro evoluzioni e ricadute specifiche nelle diverse realtà aziendali.
2. In tale sistema gli strumenti relazionali di seguito determinati risultano orientati alla ricerca di obiettivi condivisi e alla costruzione di condizioni tali da prevenire le occasioni di insorgenza del conflitto, attraverso sia la diffusione sempre più ampia e generalizzata degli obiettivi d’impresa in funzione dei mutamenti e dell’evoluzione dei nuovi contesti tecnologici, organizzativi, regolamentari e di mercato, che il coinvolgimento delle istanze di rappresentanza ai vari livelli.

#### A) INFORMAZIONI IN SEDE TERRITORIALE

Per la vigenza del presente Contratto, nel corso di apposito incontro annuale, una delegazione delle Associazioni degli industriali territorialmente competenti fornirà informazioni con specifico riferimento al territorio considerato.

Le aree geografiche interessate dall’informativa territoriale sono individuate come segue:

- Nord Ovest: Valle d’Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria;
- Nord Est: Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige;
- Centro Ovest: Toscana, Umbria, Lazio, Sardegna;
- Centro Est: Emilia Romagna, Marche, Abruzzo, Molise;
- Sud: Campania, Basilicata, Calabria, Puglia, Sicilia.

Le informazioni verranno fornite presso le sedi delle Associazioni degli industriali di Milano, Torino, Venezia, Trieste, Bologna, Firenze, Roma, Ancona, Palermo, Bari e Napoli.

#### B) INFORMAZIONI A LIVELLO AZIENDALE

Con cadenza annuale e di norma nel primo quadrimestre, le Imprese che occupano complessivamente almeno 50 dipendenti provvederanno a fornire, con l’assistenza delle Associazioni degli industriali dove hanno sede le Direzioni generali aziendali, alle Organizzazioni sindacali stipulanti e congiuntamente alle RSU, ove costituite, informazioni sulle materie di seguito individuate:

1. gli andamenti e le prospettive produttive conseguenti ai programmi qualitativi e quantitativi di investimento, con particolare riferimento a quelli che comportino diversificazioni di attività e nuove localizzazioni produttive;
2. l’evoluzione degli assetti tecnologici ed organizzativi e le relative ricadute sul sistema produttivo e sull’organizzazione complessiva del lavoro;
3. le linee degli interventi in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia degli impianti;
4. i programmi qualificanti afferenti la formazione e l’aggiornamento professionale, avuto particolare riguardo alle azioni promosse nei confronti del personale femminile e dei lavoratori coinvolti in processi di mobilità;
5. l’andamento dell’occupazione, distinto per sesso, tipologia di contratto e inquadramento professionale;
6. il sistema complessivo degli orari di lavoro;
7. gli orientamenti e le azioni più significative rivolti al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla clientela.

8. i dati relativi alla tipologia delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni nonché al numero dei lavoratori interessati dipendenti dalle ditte appaltatrici e delle attività eventualmente soggette a subappalto, così come previsto dall'art. 53 del presente CCNL.

Qualora dovessero successivamente intervenire modifiche significative dei programmi aziendali sulle materie oggetto di informazione, saranno forniti ulteriori aggiornamenti integrativi.

#### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali.



## **Art. 2 – Politiche di sviluppo della Filiera**

Le Parti riconoscono il ruolo centrale del sistema delle Relazioni Industriali, quale ambito strategico per indirizzare, tenuto conto dell'impatto che l'innovazione digitale è destinata a produrre, i processi settoriali e aziendali necessari per creare condizioni di: competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo; occupabilità e rioccupabilità sostenibili; sviluppo di un modello innovativo di welfare.

In tale quadro le Parti riconfermano la necessità di promuovere lo sviluppo della “cultura di Filiera” basata su:

### **A) Cultura di Settore**

Le Parti ritengono essenziale promuovere a tutti i livelli una sempre crescente diffusione della «cultura di settore» e delle Relazioni Industriali a tutti gli interlocutori sindacali, iniziando dalle RSU. Le Parti prevedono, di norma, di effettuare due momenti di incontro su base annuale: il primo di carattere seminariale da tenersi a livello nazionale, il secondo, incentrato su singole tematiche in materia di lavoro e relazioni industriali, rivolto prevalentemente alle RSU ovvero ai componenti dei Coordinamenti nazionali delle RSU ove costituiti, e alle singole imprese. Tali attività saranno svolte, fermo restando il principio dell'invarianza dei costi, individuando soluzioni che ne consentano l'effettiva esigibilità.

### **B) Azioni a sostegno della trasformazione delle attività di CRM/BPO**

Le Parti – nella cornice di relazioni richiamata nella premessa del presente articolo - confermano altresì la volontà di avviare le azioni e il percorso negoziale di cui all'allegato 2 utili ad affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO. Ciò in coerenza con l'Accordo Quadro su principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO del 21 febbraio 2019 e con i Principi Direzionali dell'Accordo di Programma del 23 novembre 2017 con i quali le Parti hanno condiviso la volontà di rafforzare l'area di applicazione del CCNL TLC e l'attenzione del contratto stesso alle attività di Customer Care, attraverso soluzioni che ne favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva.

### **Art. 3 – Assetti contrattuali**

1. Il sistema contrattuale si articola sul livello nazionale e - sulla base delle specifiche clausole di rinvio del Contratto nazionale e in conformità ai criteri ed alle procedure da tale Contratto indicate - sul livello aziendale.

#### **CONTRATTO NAZIONALE**

2. Il Contratto collettivo nazionale ha durata triennale tanto per la parte economica che per la parte normativa.
3. Il presente CCNL garantisce la certezza e l'uniformità dei trattamenti economici e normativi comuni per tutti i lavoratori ovunque impiegati nel territorio nazionale.
4. Il contratto individua, per il livello aziendale, le materie, i soggetti abilitati e la tempistica, previa opportune garanzie procedurali, con ambiti e competenze non ripetitivi rispetto a quelli propri del livello nazionale.
5. Le proposte per il rinnovo del Contratto collettivo nazionale di lavoro saranno presentate in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative sei mesi prima della scadenza del contratto.
6. La Parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.
7. Durante i sei mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del contratto e, comunque per un periodo complessivamente pari a sette mesi dalla data di presentazione della piattaforma di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette.
8. A condizione che siano stati rispettati tempi e procedure di cui ai commi precedenti, in caso di ritardato rinnovo del CCNL rispetto alla scadenza, le Parti definiranno una copertura economica a favore dei lavoratori in forza alla data del rinnovo contrattuale.

#### **CONTRATTAZIONE AZIENDALE**

9. La contrattazione a livello aziendale riguarda materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del CCNL e che non siano stati già negoziati al primo livello.
10. Detta contrattazione, oltre a disciplinare le materie oggetto di specifico rinvio da parte del presente CCNL, ha la funzione di negoziare erogazioni economiche correlate a risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, miglioramento della competitività delle imprese, nonché maggiore innovazione, efficienza organizzativa, efficacia, qualità e redditività, nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. La relativa disciplina è contenuta nell'art. 44 (Premio di risultato).
11. Sono soggetti della contrattazione a livello aziendale congiuntamente le strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU, costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse, e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Le aziende sono assistite e rappresentate dalle Associazioni industriali territoriali cui sono iscritte o conferiscono mandato.
12. Gli accordi aziendali stipulati successivamente alla data del presente rinnovo hanno durata triennale.
13. La contrattazione aziendale si svolge secondo il principio della non sovrapponibilità nell'anno dei cicli negoziali, ivi comprese le relative erogazioni iniziali, della contrattazione aziendale.
14. Fermo restando quanto sopra, le richieste di rinnovo degli accordi aziendali dovranno essere sottoscritte congiuntamente dai soggetti individuati al precedente comma 11 e presentate all'azienda e contestualmente all'Associazione industriale cui l'azienda è iscritta o ha

conferito mandato, in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative due mesi prima della scadenza degli accordi stessi.

15. La parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.
16. Durante i due mesi dalla data di presentazione delle piattaforme e per il mese successivo alla scadenza dell'accordo e comunque per un periodo complessivamente pari a tre mesi dalla data di presentazione delle richieste di rinnovo, le parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.
17. In applicazione di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci ed esigibili per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del Protocollo d'intesa del 31 maggio 2013 e dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, o che comunque tali accordi abbiano formalmente accettato, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle rappresentanze sindacali unitarie elette secondo le regole interconfederali convenute con il suddetto Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo le prassi esistenti, dal Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse.
18. A livello aziendale le Parti potranno definire le pattuizioni a garanzia dell'esigibilità degli accordi aziendali così come previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014. Dette pattuizioni hanno effetto vincolante esclusivamente per tutte le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori ed Associazioni Sindacali espressione delle Confederazioni sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale operanti all'interno dell'azienda e non per i singoli lavoratori.
19. In coerenza con quanto previsto nella Parte Terza dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 al fine di gestire situazioni di crisi o in presenza di investimenti significativi per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale dell'impresa, possono essere definite intese modificative con riferimento agli istituti del contratto collettivo nazionale che disciplinano la prestazione lavorativa, gli orari e l'organizzazione del lavoro. Gli accordi di cui sopra potranno essere realizzati tra azienda, assistita dall'Associazione industriale territoriale, con le rappresentanze sindacali unitarie e le organizzazioni sindacali territorialmente competenti stipulanti il presente contratto. Per le aziende più complesse l'Accordo potrà essere realizzato con il coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse, e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL. L'informativa di avvio del negoziato e l'eventuale accordo raggiunto dovranno essere comunicati ad Asstel e alle Segreterie Nazionali delle Parti stipulanti il presente CCNL. Le Parti stipulanti il presente CCNL si incontreranno con cadenza annuale per verificare gli andamenti applicativi delle previsioni di cui al presente comma.

#### **INCONTRI IN SEDE AZIENDALE**

20. Anche a livello di singola unità produttiva, in presenza di significative innovazioni e/o trasformazioni tecnologiche e/o produttive, per valutare gli effetti inerenti a modifiche dei livelli occupazionali, orari, inquadramenti e formazione, si avvierà un momento di approfondimento ed esame propositivo sulle suddette tematiche da svolgersi in sede sindacale con la competente direzione aziendale .
21. Nel caso di accordi nazionali riferiti ad aziende plurilocalizzate, le RSU delle singole unità produttive, congiuntamente alle organizzazioni territoriali dei lavoratori, potranno richiedere alle competenti direzioni aziendali un incontro, da effettuare anche in sede sindacale, in merito all'applicazione dell'accordo stesso.

## **PRODUTTIVITA'**

Le Parti convengono sull'opportunità di favorire l'adozione a livello aziendale di accordi finalizzati alla crescita della produttività nelle diverse accezioni individuabili nella filiera.

A tal fine le Parti, su richiesta di una di esse, si incontreranno con cadenza annuale per valutare gli impatti e le eventuali opportunità che potrebbero essere generati da misure incentivanti la produttività e la competitività

#### **Art. 4 - Decorrenza e durata**

1. Ferma restando la disciplina degli assetti contrattuali di cui all'art. 3, il presente contratto decorre dalla data di stipula, salvo quanto diversamente previsto per i singoli istituti, e scade il 31 dicembre 2022.
2. Il contratto s'intenderà rinnovato se non disdetto almeno sei mesi prima della scadenza con raccomandata a.r.; in caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.
3. Le disposizioni del presente contratto, nell'ambito di ogni istituto, sono correlate ed inscindibili.

### ***Art. 5 - Garanzia per prestazioni indispensabili***

1. In considerazione delle attività svolte dalle imprese operanti nel settore ed al fine di assicurarne la continuità in coerenza con le previsioni di legge, si intendono comunque ricomprese nelle prestazioni indispensabili quelle inerenti i servizi di rete, di assistenza tecnica, di customer care per ciò che attiene alle attività finalizzate a garantire la libertà di comunicazione, nonché i correlati sistemi informativi e logistici.
2. La relativa disciplina è prevista dalla Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili e delle altre misure di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 146 del 1990, come modificata dalla legge n. 83 del 2000, nel settore delle telecomunicazioni.
3. Tale regolamentazione troverà applicazione fino alla definizione di uno specifico accordo collettivo che la sostituisca.

### **Art. 6 – *Comitati aziendali europei***

1. Le Parti fanno riferimento, ove ne ricorrano i presupposti, all'Accordo Interconfederale 26 novembre 1996 di recepimento della Direttiva dell'Unione Europea n.45/1994 e al decreto legislativo 2 Aprile 2002, n. 74 concernente l'informazione e la consultazione dei lavoratori dipendenti da imprese e gruppi di imprese di dimensioni comunitarie.

### **Art. 7 – Reclami e controversie**

1. Ferme restando le possibilità di accordo diretto tra le Parti interessate per eventuali reclami nell'applicazione del presente contratto, le controversie individuali e collettive tra azienda e lavoratori saranno risolte possibilmente in prima istanza tra la Direzione e la RSU e, in difetto di accordo, dalle rispettive competenti Organizzazioni sindacali.
2. Le controversie collettive sull'applicazione del presente contratto saranno esaminate dalle competenti strutture territoriali delle Parti stipulanti e, in caso di mancato accordo, saranno riesaminate a livello nazionale.
3. Tale previsione non trova applicazione con riferimento alla specifica disciplina della Clausola di Esigibilità di cui alla Premessa del presente CCNL.



## PARTE SECONDA - DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI

### **Art. 8 – Rappresentanze sindacali unitarie**

1. In applicazione dell'Accordo interconfederale del 10 gennaio 2014 e secondo quanto previsto dall'art. 3 (Assetti contrattuali) del presente CCNL, le Rappresentanze Sindacali Unitarie e, ove esistenti, i propri organi di Coordinamento - congiuntamente alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, congiuntamente alle Organizzazioni Sindacali nazionali - hanno la capacità di partecipare alle trattative e la facoltà di sottoscrivere accordi collettivi in sede aziendale negli ambiti, per le materie, con le procedure e i criteri stabiliti dal presente CCNL.
2. Le funzioni riconosciute per legge alle Rappresentanze Sindacali Aziendali vengono esercitate dalle Rappresentanze Sindacali Unitarie, che risultano, pertanto, titolari di tutti i relativi diritti, poteri e tutele secondo quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014.
3. In ciascuna unità produttiva con più di quindici dipendenti vengono costituite le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) ai sensi di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale 10 gennaio 2014.
4. Le Organizzazioni sindacali firmatarie del predetto Accordo Interconfederale, del presente contratto o comunque aderenti alla disciplina in esso contenuta, partecipando alla procedura di elezione della RSU, rinunciano formalmente ed espressamente a costituire la Rappresentanza Sindacale Aziendale.
5. L'effettuazione delle operazioni elettorali dovrà garantire il regolare espletamento del servizio. Il luogo ed il calendario delle votazioni saranno oggetto di intesa tra la Commissione elettorale e la direzione aziendale in modo tale da permettere la più ampia affluenza dei lavoratori, restando inteso che il concreto esercizio del diritto di voto sarà effettuato fuori dall'orario di lavoro.
6. I componenti le RSU sono titolari in via esclusiva dei diritti, dei permessi, delle libertà sindacali e delle tutele stabiliti dalle disposizioni di cui al titolo III della legge n. 300/1970 e assumono le proprie decisioni a maggioranza dei propri componenti ovvero a maggioranza dei componenti degli organi di coordinamento ove esistenti.
7. Per quanto riguarda l'individuazione, il numero e le competenze dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza nonché per ciò che attiene agli organismi di natura pattizia di cui al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro) e successive modifiche, le Parti fanno riferimento alle disposizioni dell'Accordo Interconfederale del 12 dicembre 2018, salve le eventuali diverse intese esistenti a livello aziendale.

### ***Art. 9 – Permessi per motivi sindacali e per cariche elettive***

1. I componenti le RSU hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi in conformità a quanto previsto dagli artt. 23 e 24 della legge n.300/1970.
2. Ai lavoratori che siano membri degli organi direttivi nazionali e regionali/territoriali delle Organizzazioni sindacali stipulanti potranno essere concesse fino a 24 ore trimestrali di permessi retribuiti per il disimpegno delle loro funzioni, quando l'assenza dal lavoro venga espressamente richiesta per iscritto dalle Organizzazioni sindacali interessate e garantito comunque lo svolgimento dell'attività produttiva.
3. Le funzioni e cariche sopra menzionate e le relative variazioni dovranno essere comunicate per iscritto dalle Organizzazioni sindacali stipulanti alle Associazioni industriali territoriali, che provvederanno a comunicarle alle aziende interessate.
4. Ai lavoratori chiamati a funzioni pubbliche elettive o a ricoprire cariche sindacali provinciali e nazionali si applicano le disposizioni di cui agli artt. 31 e 32 della legge n.300/1970 e successive modifiche.
5. I permessi di cui al presente articolo non sono cumulabili con quelli eventualmente stabiliti allo stesso titolo da accordi a livello aziendale, nonché con quelli che dovessero derivare da disposizioni di legge.

## **Art. 10 – Assemblea**

1. Le Organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto e le RSU possono chiedere di indire per le unità produttive, in locali di cui l'azienda abbia disponibilità, assemblee del personale dipendente ai fini dell'esercizio del diritto di assemblea di cui all'art. 20 della legge n.300/1970 ed agli accordi interconfederali.
2. Analogo diritto di assemblea viene riconosciuto anche nelle unità produttive con almeno 10 dipendenti nel limite massimo di otto ore annue retribuite, salvo che non ricorra l'ipotesi di cui al secondo comma dell'art. 35 della legge n.300/1970. Tali assemblee saranno tenute, di norma, fuori dalle unità produttive medesime, con le modalità di seguito indicate, per quanto compatibili.
3. La convocazione sarà comunicata alla direzione aziendale con l'indicazione specifica dell'ordine del giorno e con un preavviso minimo di 48 ore, tenendo comunque conto delle correlate esigenze organizzative e logistiche. Contestualmente dovranno essere comunicati all'azienda i nominativi dei dirigenti esterni del Sindacato che si intenda eventualmente far partecipare all'assemblea.
4. Le assemblee indette durante l'orario di lavoro, nei limiti complessivi stabiliti dalla legge e dagli accordi interconfederali, dovranno svolgersi, di norma, all'inizio o al termine di ciascun periodo lavorativo giornaliero. Nei casi in cui l'attività del personale interessato si svolga a turni e/o in presenza di specifiche esigenze di presidio del servizio, l'assemblea sarà scaglionata in almeno due riunioni, di norma nell'arco della stessa giornata. Lo svolgimento delle riunioni durante l'orario di lavoro dovrà comunque avere luogo con modalità che tengano conto dell'esigenza di garantire la continuità del servizio, la sicurezza delle persone e la salvaguardia degli impianti.
5. Sono fatte salve ulteriori e/o diverse modalità di svolgimento delle assemblee definite a livello aziendale.

### **Art. 11 - *Diritto di affissione***

1. Il diritto di affissione è regolato dall'art. 25 della legge n.300/1970.
2. Le aziende in ciascuna unità produttiva metteranno a disposizione delle Organizzazioni sindacali stipulanti e delle RSU appositi spazi, accessibili a tutti i lavoratori, per l'affissione di comunicazioni. Dette affissioni saranno effettuate anche attraverso apposita bacheca elettronica, intendendosi per tale una pagina web attivata dall'azienda, su richiesta delle RSU, nell'ambito del sistema intranet dell'azienda medesima.
3. La predetta estensione e le specifiche modalità operative di accesso delle RSU alla bacheca elettronica, saranno definite a livello aziendale, senza aggravio di costi e nel rispetto delle procedure aziendali di utilizzo degli strumenti informatici.
4. Le suddette comunicazioni riguarderanno materie di interesse sindacale e del lavoro e saranno tempestivamente inoltrate alla direzione aziendale.

## **Art. 12 – Locali**

1. In adempimento all'art. 27 della legge n.300/1970 le aziende, nelle unità produttive con almeno 200 dipendenti, metteranno a disposizione delle RSU un idoneo locale comune all'interno di ciascuna unità produttiva o nelle immediate vicinanze di essa.
2. Nelle unità produttive di cui all'art. 35 della citata legge n.300/1970 con un numero inferiore a 200 dipendenti, il diritto riguarderà l'uso di un locale idoneo alle riunioni.

### **Art. 13 – Contributi sindacali**

1. Nei confronti dei dipendenti che ne facciano richiesta mediante consegna diretta all'azienda di delega debitamente sottoscritta, l'azienda stessa provvederà alla trattenuta dei contributi sindacali in favore delle Organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto.
2. La delega rilasciata dal lavoratore dovrà contenere l'indicazione della Organizzazione sindacale cui l'azienda verserà l'importo della trattenuta mensile e del mese di decorrenza. Tale importo è stabilito nella misura dell'1% da calcolare sul minimo tabellare ed ex indennità di contingenza per tredici mensilità; la percentuale stessa non potrà essere modificata nel corso dell'anno solare.
3. In costanza di rapporto di lavoro la delega avrà validità permanente, salvo revoca da parte del dipendente, che potrà intervenire in qualsiasi momento.
4. Nel caso in cui la retribuzione mensile non sia dovuta, non si farà luogo ad alcuna trattenuta né a successivo recupero.
5. L'importo delle trattenute sarà versato mensilmente dall'azienda su conto corrente bancario o postale secondo le indicazioni che verranno fornite per ciascun anno dalle Organizzazioni sindacali di cui al primo comma del presente articolo. Eventuali variazioni nel corso dell'anno delle modalità di versamento, dovranno essere comunicate all'azienda per iscritto e con un preavviso di almeno tre mesi.

## **PARTE TERZA - DISCIPLINA DEL RAPPORTO INDIVIDUALE DI LAVORO**

### Sezione 1 - COSTITUZIONE E FORME DEL RAPPORTO DI LAVORO

#### **Art. 14 – Assunzione**

1. Fermo restando quanto disposto dal D.lgs. 152/1997, l'assunzione è comunicata al lavoratore con lettera nella quale devono essere specificati:
  - a. la data di inizio del rapporto di lavoro;
  - b. la categoria, il livello di inquadramento e il profilo professionale di appartenenza ai sensi dell'art. 23 (Classificazione professionale) del presente Contratto;
  - c. il luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente all'atto dell'assunzione
  - d. il trattamento economico iniziale;
  - e. la durata dell'eventuale periodo di prova.
2. Prima dell'assunzione il lavoratore potrà essere sottoposto a visita medica di idoneità al lavoro.
3. All'atto dell'assunzione il lavoratore deve presentare:
  - a. un documento di identità;
  - b. stato di famiglia;
  - c. certificato di residenza di data non anteriore a 3 mesi (l'interessato dovrà comunicare anche l'eventuale domicilio, ove questo sia diverso dalla residenza). Il lavoratore dovrà dare comunicazione formale degli eventuali successivi mutamenti di residenza e di domicilio.
  - d. eventuale ulteriore documentazione prevista in forza di norme di legge ovvero che l'Azienda ritenga opportuno richiedere per ragioni amministrative, fiscali e previdenziali (a titolo esemplificativo: il codice fiscale, il certificato penale di data non anteriore a tre mesi; il certificato di cittadinanza e di residenza di data non anteriore a tre mesi).

#### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Le Parti si danno reciprocamente atto che le procedure di assunzione dovranno avvenire nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (GDPR UE/2016/679 e D.Lgs 196/2003, c.d. Codice privacy).

### **Art. 15 – *Periodo di prova***

1. Il lavoratore assunto in servizio può essere soggetto ad un periodo di prova non superiore a mesi sei per i lavoratori dei livelli di classificazione 7°, 6° e 5° ed a mesi tre per i lavoratori degli altri livelli.
2. Non sono ammesse né la protrazione né la rinnovazione del periodo di prova, salvo giustificata assenza dovuta a malattia o infortunio, nei quali casi il lavoratore sarà ammesso a completare il periodo di prova stesso, qualora sia in grado di riprendere il servizio entro tre mesi.
3. Nel corso del periodo di prova la risoluzione del rapporto di lavoro può aver luogo in qualsiasi momento ad iniziativa di ciascuna delle due parti e non fa ricorrere il reciproco obbligo del preavviso né della relativa indennità sostitutiva.
4. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro durante il periodo di prova, la retribuzione verrà corrisposta per il solo periodo di servizio prestato.



## **Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato**

1. Le Parti stipulanti si richiamano all'Accordo europeo Unice-Ceep-Ces 18 marzo 1999 dove, nel confermare che il rapporto di lavoro a tempo indeterminato costituisce la forma comune del rapporto di lavoro, si afferma che i contratti a tempo determinato rappresentano una caratteristica dell'impiego in alcuni settori, occupazioni e attività atte a soddisfare le esigenze sia delle aziende che dei lavoratori.
2. Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine secondo quanto disposto dalle previsioni di legge vigenti recate dagli artt. 19 e seguenti del D.lgs 81 del 2015 come modificato dalla Legge 96 del 2018.
3. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova non superiore a venti giorni.
4. Nel caso di sostituzione di lavoratori in congedo di maternità/paternità o parentale, il periodo previsto dall'art. 4, comma 2, D.lgs. 26 marzo 2001 n. 151, per l'assunzione anticipata di lavoratori a tempo determinato, può essere elevato sino a due mesi prima dell'inizio del congedo.
5. L'impresa fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, nonché alla RSU ovvero, in mancanza di queste, alle Organizzazioni Sindacali stipulanti, informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte da lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili nell'ambito dell'unità organizzativa di appartenenza. Le aziende forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.
6. Il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso la stessa azienda, abbia prestato attività lavorativa per un periodo pari almeno a sei mesi ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro, entro i successivi dodici mesi dalla cessazione del rapporto, con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione dei rapporti a termine. Il diritto di precedenza può essere esercitato nei termini e alle condizioni di cui all'art. 24, comma 4, del D.lgs. 81 del 2015 e si estingue trascorso un anno dalla data di cessazione del rapporto; esso non può essere esercitato qualora il rapporto di lavoro si sia risolto per giusta causa o per giustificato motivo soggettivo. Per le lavoratrici in congedo di maternità si richiama quanto previsto dall'art. 24, comma 2 del D.lgs 81 del 2015.
7. Fermo restando quanto previsto dall'art. 26, del D.lgs 81 del 2015, i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
8. In caso di malattia e infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assenti con contratto a termine è limitata a un periodo massimo pari a un quarto della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto stesso.
9. In caso di proroga del contratto a termine, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento all'intero periodo contrattuale e pertanto dalla data di inizio del contratto. Nel caso di rinnovo del contratto, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento al singolo rinnovo.
10. Per fase di avvio di una nuova attività si intende un periodo di tempo fino a 12 mesi per l'avvio di una nuova unità produttiva/organizzativa. Tale periodo potrà essere incrementato previo accordo aziendale con particolare riferimento alle aziende e/o unità produttive operanti nei territori del Mezzogiorno individuati dal T.U. approvato con d.p.r. 6 marzo 1978, n. 218.

### **Art. 17 – *Somministrazione a tempo determinato***

1. Al rapporto di lavoro svolto in regime di somministrazione a tempo determinato si applicano le disposizioni di legge vigenti recate dagli artt. 30 e seguenti del D.lgs 81 del 2015 come modificato dalla Legge 96 del 2018.
2. Fermo restando il limite disposto dall'articolo 23 del D.lgs 81 del 2015, il numero dei lavoratori assunti con contratto a tempo determinato ovvero con contratto di somministrazione a tempo determinato, da computarsi in termini di media nell'arco dell'anno (1° gennaio-31 dicembre), non può eccedere complessivamente il 35% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza presso l'utilizzatore al 1° gennaio dell'anno di stipula dei predetti contratti, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia eguale o superiore a 0,5. A livello aziendale le Parti potranno definire maggiori percentuali – in questo caso nel limite massimo aggiuntivo del 5% - di ricorso a detti istituti. Nel caso di inizio dell'attività nel corso dell'anno, il limite percentuale si computa sul numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al momento della stipula del contratto di somministrazione di lavoro.
3. I lavoratori somministrati dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
4. Le aziende forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali di contratti di somministrazione a tempo determinato stipulati.

#### **NOTA A VERBALE**

Le parti convengono che la facoltà di cui al comma 2 del presente articolo troverà applicazione laddove vengano utilizzati solo i rapporti di cui al suddetto comma 2. Negli altri casi varranno le vigenti disposizioni di cui all'art. 31 del D.lgs 81 del 2015 come modificato dalla Legge 96 del 2018.

## **Art. 18 – Contratto di lavoro a tempo parziale**

1. Il rapporto di lavoro a tempo parziale può determinarsi, in posizioni compatibili con l'istituto, mediante assunzione o per effetto della trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno; in entrambi i casi è richiesta la forma scritta ai fini della prova.
2. Ai fini del presente Contratto, la modalità di svolgimento dell'attività tempo parziale può essere di tipo:
  - a. orizzontale, quando la riduzione di orario rispetto al tempo pieno è prevista in relazione all'orario normale giornaliero di lavoro;
  - b. verticale, quando sia previsto che l'attività lavorativa venga svolta a tempo pieno, ma limitatamente a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
  - c. misto, quando la prestazione si realizza secondo una combinazione delle modalità sopraindicate, che contempli giornate o periodi a tempo pieno alternati a giornate o periodi a orario ridotto o di non lavoro.
3. Le parti si danno atto che:
  - a. ai sensi di quanto previsto dall'art. 24, comma 6, del D.Lgs. n. 80/2015, le lavoratrici inserite nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale, verticale od orizzontale. Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere nuovamente trasformato, a richiesta della lavoratrice, in rapporto di lavoro a tempo pieno;
  - b. ai sensi di quanto previsto dall'art. 8 commi 3, 4 e 5 del D.lgs 81 del 2015, i lavoratori affetti da patologie oncologiche nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, eventualmente anche a causa degli effetti invalidanti di terapie salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso l'unità sanitaria locale territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale. A richiesta del lavoratore il rapporto di lavoro a tempo parziale è trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno.

In caso di patologie oncologiche o gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore o della lavoratrice, nonché nel caso in cui il lavoratore o la lavoratrice assista una persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che abbia necessità di assistenza continua in quanto non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, è riconosciuta la priorità' nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale.
  - c. In caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente portatore di handicap ai sensi dell'articolo 3 della legge n. 104 del 1992, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale. Tale priorità è riconosciuta anche in caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione ai sensi della Legge 170 del 2010.
4. Ad eccezione di quanto previsto ai commi che precedono, l'azienda - nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative - valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, anche per una durata predeterminata; in tal caso il rapporto a tempo parziale non sarà di norma inferiore a sei mesi né superiore a quarantotto. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro quarantacinque giorni dalla richiesta. È consentita l'assunzione di personale con contratto a tempo determinato per ragioni sostitutive per completare il normale orario di lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale fino a quando l'interessato osserverà il tempo di lavoro parziale.

5. Il trattamento economico e normativo del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale sarà riproporzionato, compatibilmente con le particolari caratteristiche dell'istituto, sulla base del rapporto tra orario ridotto e il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.
6. Le prestazioni a tempo parziale potranno essere organizzate anche su turni collocati in fasce orarie predeterminate e programmate secondo le articolazioni orarie in atto nel settore aziendale di appartenenza
7. Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare per iscritto clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione ovvero della durata della prestazione lavorativa nei limiti del 100% dell'orario ridotto e comunque non oltre il normale orario di lavoro settimanale a tempo pieno fermo restando che la misura massima dell'aumento, non può eccedere il limite del 25% della normale prestazione annua a tempo parziale.

Tali clausole potranno essere utilizzate in relazione a:

- campagne pubblicitarie, iniziative promozionali e attività per l'immissione sul mercato di nuovi prodotti/servizi, anche connesse all'aggiudicazione di una nuova commessa, nonché avvio di nuove unità produttive/organizzative;
- variazioni operative conseguenti a interventi di manutenzione/aggiornamento/implementazione di sistemi e/o delle postazioni di lavoro entro periodi temporali definiti;
- attività necessarie per garantire la sicurezza, la continuità e la funzionalità degli impianti e/o servizi e/o per ottemperare agli obblighi legislativi/amministrativi/regolatori;
- variazioni operative relative ad attività di installazione, montaggio e/o manutenzione di impianti/apparati conseguenti ad eventi climatici o a cause di forza maggiore;
- esigenze sostitutive temporanee per assenze con diritto alla conservazione del posto.

Altre ragioni possono essere individuate dalla contrattazione di secondo livello.

Le variazioni di cui al presente comma sono preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e sono compensate con il pagamento di una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria globale di fatto, anche per gli effetti di cui all'art 6, comma 6, ultimo periodo, del D.lgs. 81/2015.

Il rifiuto del lavoratore di sottoscrivere clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento. Al lavoratore che si trova nelle condizioni di cui all'articolo 8, commi da 3 a 5 del D.lgs 81 del 2015, ovvero in quelle di cui all'articolo 10, primo comma, della legge 20 maggio 1970, n. 300, è riconosciuta la facoltà di revocare il consenso prestato alla clausola elastica.

La variazione della collocazione temporale della prestazione e la sua variazione in aumento non danno diritto alle compensazioni di cui al presente comma nei casi in cui le suddette variazioni siano richieste dal lavoratore interessato per sue necessità o scelte. Le Parti si danno altresì atto che non configurano fattispecie di clausole elastiche la variazione della collocazione temporale della prestazione conseguente a operazioni di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa, nonché le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 6.

8. In riferimento a motivate esigenze tecniche ed organizzative è consentita, con l'accordo del lavoratore, anche in caso di rapporti di lavoro a termine, la prestazione di lavoro supplementare nella misura massima del 100% del normale orario contrattuale giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore a tempo pieno. Le ore di lavoro supplementare come sopra definite saranno compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 20% per le prestazioni rientranti nell'ambito del 50% dell'orario giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore e del 24% per le prestazioni eccedenti nel mese tale limite.
9. Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette

esigenze con quelle dei lavoratori con il contratto di lavoro a tempo parziale. Convengono quindi che è facoltà dell'azienda richiedere, prestando attenzione al tema di un'equa distribuzione, e del lavoratore accettare, singole prestazioni di lavoro supplementare, di norma contigue alla prestazione di lavoro ordinaria, in presenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali quelle connesse a:

- necessità sia saltuarie che ricorrenti, derivanti da incrementi dei volumi di attività;
- sostituzione di personale dipendente assente per qualsiasi causa, fatta eccezione per il caso di sciopero.

Le ore di lavoro supplementare, intendendosi per tali quelle eccedenti la prestazione lavorativa, nel limite massimo dell'orario di lavoro a tempo pieno (40 ore settimanali), sono compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 15% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti nei limiti del 25% dell'orario settimanale stabilito per ciascun lavoratore e con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 18% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti per le ore eccedenti tale limite.

Esse possono essere effettuate:

- oltre il normale orario giornaliero ridotto, fino al limite massimo giornaliero del corrispondente lavoratore con orario di lavoro a tempo pieno;
  - nelle giornate in cui non sia prevista prestazione di lavoro, per il lavoro a tempo parziale di tipo verticale o misto ancorché ricadenti, al di fuori dei periodi pre-determinati.
10. Nel rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale le prestazioni di lavoro straordinario sono disciplinate nei presupposti e nelle quantità dalle disposizioni contrattuali per i lavoratori a tempo pieno previste dall'art. 30, comma 3 (Lavoro straordinario) del presente CCNL.
  11. In caso di assunzioni a tempo pieno il personale a tempo parziale in attività presso unità produttive situate nello stesso comprensorio adibito alle stesse mansioni od a mansioni equivalenti rispetto a quelle con riguardo alle quali è prevista l'assunzione ha un diritto di precedenza con priorità per coloro che abbiano trasformato il rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale.
  12. In caso di assunzione di personale a tempo parziale il datore di lavoro è tenuto a darne tempestiva informazione al personale già dipendente con rapporto a tempo pieno occupato in unità produttive site nello stesso comprensorio, anche mediante comunicazione scritta in luogo accessibile a tutti nei locali dell'impresa, ed a prendere in considerazione le eventuali domande di trasformazione a tempo parziale del rapporto dei dipendenti a tempo pieno.
  13. Le imprese, in concomitanza con il ricorso ad ammortizzatori sociali accoglieranno per periodi predefiniti - compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative - le domande di trasformazione da tempo pieno a tempo parziale presentate dai lavoratori addetti alle unità organizzative interessate dall'intervento degli stessi ammortizzatori sociali.
  14. In occasione degli incontri di cui all'articolo 1, lettera E) le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare. Le aziende, in particolare, in tale occasione, forniranno informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al comma 9 del presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.

**Art. 19 - *Contratto di inserimento***

**Articolo abrogato con l'Accordo di Rinnovo del CCNL TLC del 12 novembre 2020.**

## **Art . 20 - Contratto di apprendistato**

1. Le Parti si danno atto che l'apprendistato è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani con l'obiettivo di favorire lo sviluppo, anche qualitativo, dell'occupazione nelle aziende che applicano il presente CCNL.
2. Per la disciplina dell'Apprendistato si fa riferimento alle disposizioni del Decreto Legislativo 15 giugno 2015, n. 81.
3. L'assunzione in apprendistato può avvenire con un periodo di prova non superiore a sei mesi per il livello di inquadramento finale 5°, 6° e 7° e non superiore a tre mesi negli altri casi.
4. L'apprendista non può essere adibito a lavorazioni a cottimo.
5. Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta con l'indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, della durata, del piano formativo individuale e della qualifica che potrà essere acquisita al termine del periodo di apprendistato sulla base degli esiti della formazione.
6. Nel piano formativo individuale sarà indicato un tutore-referente aziendale, inserito nell'organizzazione dell'impresa, quale figura di riferimento per l'apprendista, in possesso di adeguate professionalità.
7. Nel caso di assenza per malattia e infortunio all'apprendista si applica quanto previsto dal vigente CCNL agli artt. 36 e 37. In caso di malattia, infortunio, maternità e paternità, aspettativa per motivi familiari o personali documentati, superiori a trenta giorni di calendario, è possibile prolungare il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento. Il prolungamento dovrà essere comunicato per iscritto all'apprendista con l'indicazione del nuovo termine del periodo formativo.
8. Premesso che, stante la peculiare natura a causa mista del contratto di apprendistato, il periodo di formazione si conclude al termine del periodo di apprendistato, le parti del contratto individuale potranno recedere dal contratto dando un preavviso, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2118 del codice civile, di quindici giorni. Durante il periodo di preavviso continua ad applicarsi la disciplina del contratto di apprendistato. In caso di mancato esercizio della facoltà di recesso, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.
9. Gli apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratti collettivi per l'applicazione di particolari norme ed istituti, ad esclusione della costituzione delle RSU di cui all'art. 8 del presente CCNL.

### **APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE**

10. Possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di un'età compresa tra i 18 e i 29 anni; il contratto può essere altresì stipulato con giovani che abbiano compiuto i 17 anni di età, in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del Decreto Legislativo n. 226/2005.
11. La durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante e la sua suddivisione in periodi ai fini dell'inquadramento è la seguente:  
Totale 36 mesi: I periodo: 18mesi; II periodo: 18 mesi
12. Nel primo periodo di apprendistato il lavoratore è inquadrato due livelli sotto quello di destinazione finale; nel secondo periodo un livello sotto quello di destinazione finale. I lavoratori in possesso di laurea, inerente alle mansioni svolte oppure richiesta all'atto dell'assunzione conseguono il livello di destinazione finale decorsi 30 mesi di apprendistato. Gli apprendisti con destinazione finale al terzo livello, saranno inizialmente inquadrati al secondo livello.
13. L'assunzione di nuovi apprendisti è subordinata alla prosecuzione, al termine del periodo di apprendistato, nei 36 mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 70 per cento degli apprendisti. A tale fine, a livello esemplificativo, non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova nonché i contratti non trasformati in rapporti di lavoro a tempo indeterminato in misura pari

a quattro contratti. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti nei confronti dei quali il datore di lavoro non abbia operato il recesso al termine del periodo di apprendistato. Qualora non sia rispettata la predetta percentuale, è comunque consentita l'assunzione di un numero di apprendisti pari a quelli già confermati più uno, ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti pregressi.

14. Il contratto di apprendistato professionalizzante può prevedere il raggiungimento di una qualificazione specialistico/gestionale, con inquadramento, al termine della durata contrattuale e del completamento del piano formativo individuale, ai livelli categoriali 5°, 6° e 7°, ovvero il raggiungimento di una qualificazione tecnico/operativa con inquadramento, al termine della durata contrattuale e del completamento del piano formativo individuale, ai livelli 3° e 4°.
15. Il periodo di apprendistato di cui al comma che precede iniziato presso altri datori di lavoro deve essere computato per intero nella nuova azienda, sempre che riguardi le stesse mansioni, la formazione effettuata sia coerente rispetto alla qualificazione professionale da conseguire ai fini contrattuali, e l'interruzione tra i due periodi non sia superiore ai 12 mesi.
16. Le parti del contratto individuale di lavoro definiscono nel piano formativo individuale, che sarà redatto tenendo conto del format di cui all'allegato 3 la formazione per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, formazione che sarà coerente con la qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire ai sensi del sistema di inquadramento definito nel CCNL. La formazione professionalizzante che verrà registrata con le modalità disciplinate al comma 17, sarà non inferiore a 80 ore medie annue (ivi compresa la formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico, prevista dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011). La formazione professionalizzante sarà integrata dall'offerta formativa pubblica, laddove esistente, ai sensi di quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 44 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. La formazione finalizzata alla acquisizione delle competenze di base e trasversali, in applicazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2015, è relativa ad un monte ore complessivo non superiore a 120 ore per il triennio, articolate in un massimo di 40 ore per ciascun anno, ferma restando la possibilità di anticipare nel corso dell'anno precedente un massimo di 20 ore.
17. Relativamente agli standard professionali di riferimento e alla qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire, in coerenza con il percorso formativo, definito nel piano formativo individuale, per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, va fatto riferimento ai gruppi di figure professionali e relative conoscenze formative e capacità professionali di cui all'allegato 3 del presente CCNL.
18. La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali, eventualmente acquisita, sarà effettuata nel fascicolo elettronico del lavoratore. In attesa della piena operatività del fascicolo elettronico, le parti del contratto individuale provvedono all'attestazione dell'attività formativa tenendo conto del format di cui all'allegato 3 al presente CCNL.

#### NOTA A VERBALE

Le Parti convengono di incontrarsi entro il mese di gennaio 2021 per aggiornare la tabella dei profili formativi per l'apprendistato professionalizzante di cui all'allegato 3 del CCNL.



**Art. 21 – *Contratto di lavoro ripartito***

**Articolo abrogato con l'Accordo di Rinnovo del CCNL TLC del 12 novembre 2020.**

## **Art. 22 – Telelavoro**

1. Le Parti convengono nel considerare il Telelavoro una modalità di svolgimento della prestazione che permette di modernizzare l'organizzazione del lavoro realizzando un miglioramento del processo produttivo delle imprese e conciliando l'attività lavorativa delle persone con la vita sociale e familiare, anche con riferimento al miglioramento delle condizioni territoriali, ambientali e di mobilità, offrendo loro maggiore autonomia nell'assolvimento dei compiti affidati. In tale ambito saranno considerati progetti che prevedano anche il coinvolgimento dei mobility manager. Le Parti convengono altresì che tenendo conto delle possibilità insite nella società dell'informazione, si incoraggerà tale nuova forma di lavoro per coniugare flessibilità e sicurezza con l'obiettivo di offrire anche alle persone disabili più ampie opportunità nel mercato del lavoro.
2. Il Telelavoro, costituendo una modalità di svolgimento della prestazione lavorativa o della prestazione professionale, può essere riconducibile sia al lavoro subordinato che al lavoro autonomo.
3. Ad ogni effetto connesso alla presente disciplina contrattuale, per Telelavoro subordinato si intende una modalità di prestazione lavorativa effettuata per esigenze di servizio, mediante l'impiego non occasionale di strumenti telematici, da un luogo diverso e distante rispetto alla sede aziendale, a condizione che tale modalità di espletamento della prestazione non sia richiesta dalla natura propria dell'attività svolta.
4. Nei suddetti casi il Telelavoro comporta una modificazione del luogo di adempimento dell'obbligazione lavorativa, realizzata secondo modalità logistico-operative riconducibili a titolo esemplificativo alle seguenti principali tipologie:
  - Telelavoro domiciliare, nei casi in cui l'attività lavorativa viene prestata dal dipendente di norma presso il proprio domicilio;
  - Telelavoro da centri o postazioni satellite, qualora l'attività lavorativa venga prestata da remoto rispetto alla sede cui fa capo l'attività medesima in termini gerarchici e sostanziali, in ambienti organizzativi e logistici destinati alle prestazioni di Telelavoro e non costituenti unità produttive autonome.
5. L'effettuazione di prestazione lavorativa in Telelavoro consegue ad una scelta volontaria del datore di lavoro e del lavoratore interessato. Qualora il Telelavoro non sia ricompreso nella descrizione iniziale dell'attività lavorativa e qualora il datore di lavoro offra la possibilità di svolgere Telelavoro, il lavoratore può accettare o respingere tale offerta. Nell'ipotesi di impegno successivo all'assunzione, il datore di lavoro può offrire al lavoratore la possibilità di svolgere la propria prestazione in regime di Telelavoro e il lavoratore può accettare o respingere tale offerta. Il rifiuto del lavoratore a tale offerta non costituisce di per sé motivo di risoluzione del rapporto di lavoro. Analogamente, qualora il lavoratore richiedesse al datore di lavoro la trasformazione del rapporto di lavoro in regime di Telelavoro, quest'ultimo può accettare o rifiutare tale richiesta. Nel caso specifico di avvenuta trasformazione dell'attività lavorativa in regime di Telelavoro, la decisione di passare al Telelavoro è reversibile per effetto di accordo che ne prevederà le relative modalità e tempistiche.
6. Fermo restando l'orario di lavoro complessivamente previsto per i lavoratori adibiti in azienda alle stesse mansioni, le obbligazioni connesse al rapporto di lavoro potranno svilupparsi anche attraverso modalità diverse rispetto a quelle ordinarie sia come collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa.
7. Le diverse configurazioni del Telelavoro non incidono sull'inserimento del lavoratore nell'organizzazione aziendale né sulla connotazione giuridica del rapporto di lavoro subordinato, così come disciplinato ai sensi del presente CCNL.

8. I telelavoratori ricevono una formazione specifica sugli strumenti tecnici di lavoro che vengono forniti e fruiscono delle medesime opportunità di accesso alla formazione e allo sviluppo della carriera dei lavoratori comparabili che svolgono l'attività all'interno dei locali dell'impresa. Essi sono altresì sottoposti ai medesimi criteri di valutazione di tali lavoratori.
9. Il datore di lavoro garantisce l'adozione di misure dirette a prevenire l'isolamento del telelavoratore rispetto agli altri lavoratori dell'azienda, favorendo, oltre al normale utilizzo degli strumenti di comunicazione aziendale le occasioni di integrazione e comunicazione diretta all'interno della struttura di appartenenza attraverso rientri periodici nell'impresa per motivi connessi allo svolgimento della prestazione, con particolare riferimento a interventi di formazione e alla pianificazione del lavoro.
10. Le ordinarie funzioni gerarchiche naturalmente inerenti il rapporto di lavoro subordinato potranno essere espletate in via telematica, nel rispetto dell'art. 4 della legge n. 300/1970 e/o per il tramite di valutazioni di obiettivi correlati alla durata della prestazione giornaliera/settimanale. Nel caso di Telelavoro domiciliare il dipendente dovrà consentire gli accessi di organi istituzionali esterni finalizzati a visite ispettive nonché, con congruo preavviso, di rappresentanti dell'azienda per motivi tecnici e di sicurezza.
11. Il datore di lavoro è responsabile della fornitura, dell'installazione e della manutenzione degli strumenti necessari ad un Telelavoro svolto regolarmente, provvede alla compensazione o copertura dei costi direttamente derivanti dal lavoro, fornisce i supporti tecnici necessari allo svolgimento del Telelavoro.
12. Ai telelavoratori si applicano le norme vigenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro previste per i lavoratori che svolgono attività lavorativa in azienda.
13. Il datore di lavoro ha la responsabilità di adottare misure appropriate atte a garantire la protezione dei dati utilizzati ed adoperati dal lavoratore per fini professionali. Il lavoratore assolverà alle proprie mansioni attenendosi all'osservanza delle norme, in quanto non espressamente derogate da disposizioni di legge e come integrate dalle discipline aziendali, adottando comunque ogni prescritta e/o necessaria cautela al fine di assicurare l'assoluta segretezza delle informazioni aziendali disponibili per lo svolgimento dei compiti attribuitigli.
14. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il Telelavoro non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.
15. Le Parti si danno atto che con il presente articolo si è data attuazione all'Accordo interconfederale 9 giugno 2004.

## **Art. 22 - bis Lavoro Agile**

1. Le Parti concordano nel promuovere il Lavoro Agile, quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, compresi i tempi di riposo e la cd. disconnessione del lavoratore, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.
2. Ferme restando le previsioni di legge recate dalla Legge 81 del 2017, è demandata alla contrattazione aziendale la possibilità di introdurre ulteriori e più specifiche previsioni che facilitino il ricorso al Lavoro Agile, nel rispetto dei principi di fiducia, collaborazione, senso di responsabilità e autodisciplina su cui si basa detta modalità di esecuzione della prestazione lavorativa.
3. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il Lavoro Agile non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

### **NOTA A VERBALE**

Le Parti si danno atto che, in costanza del periodo di emergenza sanitaria, trovano applicazione le previsioni del Protocollo sui Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni sottoscritto il 30 luglio 2020 dalle parti stipulanti il presente CCNL e che, successivamente alla conclusione del suddetto periodo di emergenza sanitaria, la disciplina del lavoro agile sarà recepita nel presente articolo, sulla base di quanto previsto dal Protocollo del 30 luglio 2020 e delle eventuali modifiche normative.

## SEZIONE 2 – SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO

### **Art. 23 – *Classificazione professionale***

Le Parti si danno atto che l'aggiornamento dei profili professionali costituisce un passaggio fondamentale e propedeutico per l'adeguamento del CCNL TLC rispetto all'attuale contesto di riferimento della Filiera. Il sistema di classificazione professionale di cui al presente articolo trova integrale applicazione sia al personale in forza sia ai nuovi assunti.

#### *A. PREMESSA*

1. I lavoratori sono inquadrati in una classificazione unica articolata sui livelli professionali e retributivi, di cui alle tabelle di cui all'allegato 1.
2. L'inquadramento dei lavoratori è effettuato secondo le declaratorie generali, i profili professionali e le esemplificazioni di seguito indicati.
3. La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai – questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (\*) – dalle disposizioni di legge e di accordo interconfederale che si intendono qui riconfermate, in quanto non esplicitamente modificate con il presente contratto.
4. Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che i contenuti professionali specificati nelle declaratorie, consentono per analogia di inquadrare le figure professionali non indicate nel presente articolo, così come le figure professionali dei lavoratori di 1° livello, non descritte in quanto già sufficientemente definite nella relativa declaratoria.

#### *B. DECLARATORIE, PROFILI PROFESSIONALI E ESEMPLIFICAZIONI*

##### **1° LIVELLO**

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze professionali.*

##### **2° LIVELLO**

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare e lavoratori che svolgono attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione e prolungata esperienza e pratica di ufficio.*

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze professionali di base, svolge attività manuali di installazione e manutenzione di tipo elettrico e/o meccanico su apparati di TLC e su impianti ausiliari.

##### **ADDETTO IMPIANTI TECNICI (\*)**

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali attività amministrative semplici, erogazione di informazioni anche tramite telefono o altro canale informativo, attività tecniche.

##### **ADDETTO A COMPITI SEMPLICI DI:**

- UFFICIO

- INFORMAZIONI TELEFONICHE
- ATTIVITA' TECNICHE

### 3° LIVELLO

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici/i lavoratori che svolgono, con specifica collaborazione, attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità.*

Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione di carattere generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici di TLC ovvero connessione alla rete internet; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center

**ADDETTO AL CUSTOMER CARE**

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.

**ADDETTO AD INTERVENTI TECNICI (\*)**

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi anche di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.

**ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICHE**

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni presenti nell'ambito organizzativo di appartenenza, svolge attività di configurazione in rete di nuovi impianti/servizi, effettua il monitoraggio dei livelli di funzionalità della rete attraverso sistemi di supervisione e controllo, esegue prove e misure finalizzate alla diagnosi/localizzazione dei disservizi, assicurando le azioni atte alla risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate. Tali attività richiedono, per il loro espletamento, un'efficacia realizzativa basata sulla capacità di applicazione di metodologie operative anche di tipo evoluto ed innovativo, nonché la conoscenza delle interrelazioni funzionali esistenti nell'ambito del processo operativo di appartenenza.

**TECNICO DI SUPERVISIONE E CONTROLLO**

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione tecnico-professionale in materia amministrativo-contabile, nonché conoscenza delle normative e procedure aziendali che regolano l'attività di competenza, cura con modalità esecutive le problematiche di gestione amministrativa (contabilità generale/industriale, fatturazione fornitori, ecc.) verificando l'attendibilità e conformità dei dati contabili anche attraverso contatti con enti interni e/o esterni all'azienda; assicura, inoltre, la realizzazione di tutte le operatività connesse tramite l'utilizzo anche di idonei supporti informatici.

**ADDETTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA**

### **NOTA A VERBALE**

Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care è il terzo livello della scala inquadramentale, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di esigenze

formative (individuate in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del presente accordo di rinnovo del CCNL, al secondo livello della scala inquadramentale per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inquadramento al terzo livello della scala inquadramentale. Il relativo periodo di permanenza in secondo livello risulterà utile ai fini della maturazione dei requisiti per la valutazione al passaggio al quarto livello di cui alla "nota a verbale" del presente articolo. Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.

A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato. L'applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

#### 4° LIVELLO

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici/ i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare, attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica.*

Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, , vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.

#### OPERATORE DI /CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con completa autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.

#### SPECIALISTA DI INTERVENTI TECNICI (\*)

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti di contenuto specialistico e/o di supporto professionale che richiedono la conoscenza approfondita delle tecnologie presenti nell'ambiente organizzativo d'appartenenza, esprimendo piena autonomia operativa nella gestione dei sistemi di supervisione e controllo utilizzati.

## TECNICO SPECIALISTA DI SUPERVISIONE E CONTROLLO

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.

### SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile e/o fiscale, opera con adeguato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori; per quanto di competenza svolge attività relative alla gestione del credito e/o, cura gli adempimenti fiscali, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, verifiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza.

### SPECIALISTA DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

Lavoratrice/tore che svolge attività di coordinamento e indirizzo professionale di un nucleo di addetti e/o operatori di customer care al fine di assicurare la diffusione, la condivisione e il perseguimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati. Dette funzioni si esplicano attraverso la messa in atto di fasi di pianificazione e di organizzazione del lavoro, monitoraggio degli andamenti, verifica dei risultati conseguiti e supporto professionale nei confronti delle risorse affidate.

### ASSISTENTE DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione anche mediante visite presso i clienti, individuazione ed analisi delle esigenze degli stessi, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di supporto informatico.

### ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

Lavoratrice/tore che, nell'ottica di analizzare e migliorare i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, si occupa della gestione delle campagne di vendita finalizzate a generare opportunità dai canali digitali per le proposizioni di prodotti e servizi.

### ADDETTO CAMPAGNE DI MARKETING (ADDETTO AL MARKETING CAMPAIGN).

## 5° LIVELLO

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valevoli nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità.*

Lavoratrice/tore che, seguendo le indicazioni provenienti dai propri responsabili e nell'ambito dei principi, norme e procedure valevoli per le attività di competenza, coordina ed indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al customer care ovvero addetti ad attività tecniche on line o on field; li gestisce operativamente sotto i profili di formazione,



aggiornamento, valutazione, sviluppo e motivazione; li supporta nella loro normale attività relativamente a informazioni sui prodotti e servizi offerti, nella gestione diretta del cliente e negli strumenti informatici utilizzati. L'esercizio di tali compiti richiede un ambito di decisionalità funzionale ai risultati quali-quantitativi attesi, un'approfondita conoscenza del processo operativo di riferimento, nonché adeguate capacità di relazione, energia realizzativa e leadership.

**COORDINATORE DI CUSTOMER CARE/TECHNICIAN**

Lavoratrice/tore che, in possesso di un'elevata conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse, gestisce il rapporto con il cliente finalizzando le azioni commerciali intraprese.

**VENDITORE**

Lavoratrice/tore che, oltre a svolgere tutte le attività di "Addetto ad attività tecniche/Specialista di attività tecniche", svolge con adeguata autonomia, anche con l'apporto di particolari e personali competenze e in conseguenza a specifici percorsi formativi, interventi di attivazione e assistenza tecnica di servizi/prodotti presso cliente finale o da remoto assicurandone, con le necessarie competenze di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software).

**SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE INTEGRATE**

Lavoratrice/tore che, sulla base di un approfondito grado di conoscenza delle tecnologie inerenti il mondo Internet, assicura la realizzazione, l'aggiornamento e la manutenzione delle pagine e dell'albero di navigazione dei siti gestiti; definisce, inoltre, le specifiche tecniche dei servizi su siti istituzionali e sui portali verticali, supportando e coordinando le attività di messa on line delle produzioni.

**WEBMASTER**

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze approfondite degli elementi della rete di competenza, esegue le attività necessarie alla raccolta ed elaborazione dei dati di traffico, rilevando i principali indicatori di qualità della comunicazione e gestendo le procedure informatiche relative all'acquisizione dei dati di tassazione, documentazione addebiti, numerazione clienti ecc.; effettua, inoltre, la diagnosi dei malfunzionamenti relativi agli applicativi di competenza, il ripristino della funzionalità e la gestione delle relative schede inconvenienti.

**ANALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO**

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici, e/o telematici/social/digital, oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di customer care, svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata di tipo personalizzato, in logica one to one, verso la clientela di fascia alta con sistemi complessi, relativa a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea. Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite

**OPERATORE SPECIALISTA DI CUSTOMER CARE**

Lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di

realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate.

#### TECNICO PROGRAMMATORE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sugli elementi di rete di competenza (autocommutatori, apparati, reti speciali ecc.), svolge attività di progettazione esecutiva degli impianti sulla base del piano lavori definito, nel rispetto delle normative e dei criteri di progettazione; provvede alla richiesta di buoni d'ordine e monitora le attività di realizzazione secondo le tempificazioni previste ed effettuando gli opportuni controlli di qualità sui lavori effettuati.

#### PROGETTISTA ESECUTIVO/REALIZZATORE DI IMPIANTI

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile e/o fiscale opera con elevato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, svolge attività caratterizzate dalla gestione di elementi complessi, richiedenti un'adeguata autonomia nell'analisi delle norme, delle metodologie e delle tecnologie proprie del contesto organizzativo d'appartenenza; assicura la corretta applicazione delle norme legislative afferenti i processi amministrativi; assicura per quanto di competenza il corretto puntuale svolgimento delle attività relative alla gestione del credito e degli adempimenti fiscali individuali, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.

#### SPECIALISTA SENIOR DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

Lavoratrice/tore che, in possesso di un adeguato livello di competenze specifiche, sulla base delle normative vigenti e delle linee guida fornitegli si occupa di gestire e di ottimizzare i processi inerenti le attività di prevenzione e di contrasto delle frodi e dei rapporti con gli organismi di pubblica sicurezza con una attività di prevenzione e di contrasto alle azioni potenzialmente pericolose e fraudolente.

#### SPECIALISTA GESTIONE FRODI (FRAUD SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che, in possesso di un adeguato livello di competenze specifiche, garantisce attività di risposta alle richieste avanzate dalle Autorità Giudiziarie circa il traffico telefonico, l'anagrafica e la geolocalizzazione del soggetto sottoposto ad indagine, ne verifica la legittimità e gestisce in prima persona le estrazioni delle informazioni dai sistemi e le risposte da inviare agli organi richiedenti (intercettazioni, tabulati telefonici, anagrafiche clienti).

Si occupa inoltre della gestione operativa del processo di fatturazione legato ai servizi obbligatori offerti, interfacciandosi con le funzioni aziendali interne e con gli organi giudiziari richiedenti al fine di consentire l'incasso del relativo corrispettivo. Garantisce l'evasione di tutte le richieste inoltrate dagli organi giudiziari attraverso la gestione operativa del registro delle prestazioni obbligatorie.

#### OPERATORE/ADDETTO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE (SECURITY OPERATIONS SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, si occupa della definizione e disegno e gestione delle campagne di vendita digitali finalizzate a generare opportunità per le proposizioni di prodotti e servizi. Analizza, definisce e ottimizza i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, mettendo in campo modelli e tecnologie per il raggiungimento degli obiettivi.

#### SPECIALISTA CAMPAGNE DI MARKETING (MARKETING CAMPAIGN SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che protegge e difende gli asset tecnologici rispetto a minacce e vulnerabilità; indirizza la rilevazione e la gestione di incidenti di sicurezza informatica, attraverso l'attività di monitoraggio ed analisi degli eventi di sicurezza ICT e il coordinamento di attività svolte da altri

attori aziendali responsabili dell'ingegnerizzazione ed esercizio di piattaforme, reti e servizi TLC/ICT. Presidia inoltre le evoluzioni delle minacce in ambito Cyber Security e contribuisce alla creazione di una cultura diffusa di sicurezza delle informazioni anche attraverso collaborazioni con altre realtà nazionali ed internazionali. Si occupa di verificare tecnicamente apparati e soluzioni dal punto di vista della Cyber Security, individuando eventuali carenze e proponendo relative azioni di rimedio, e di contribuire all'indirizzo e alla scelta delle soluzioni di sicurezza anche con attività di prototipazione e sperimentazione.

ANALISTA CYBER SECURITY (CYBER SECURITY ANALYST)

Lavoratrice/tore che sviluppa e gestisce le soluzioni Webapplicative nel mondo dei canali digitali più idonee, sotto il profilo qualitativo e di performance con riferimento alle esigenze di servizio individuate e nel rispetto dei vincoli tecnico economici presenti.

DIGITAL TOUCH POINT DEVELOPER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo dei contenuti di self-caring e di nuove modalità di interazione digitale con i clienti, in ottica multicanale.

Analizza i comportamenti digitali dei clienti, con l'obiettivo di definire ed implementare i processi di digital caring anche adottando soluzioni tecnologiche innovative. Elabora i contenuti di assistenza via web in ottica multicanale. Supporta le funzioni competenti nella definizione di strumenti e indicatori per la rilevazione della qualità del servizio di caring sui canali digital.

DIGITAL CARING

Lavoratrice/tore che, disegna l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet).

Supporta la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.

USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER

Lavoratrice/tore che sviluppa pagine, ambienti, piattaforme web in coerenza con le ed elaborazioni grafiche in linea e con le indicazioni generali di progetto, garantendo la massima usabilità in termini di progettazione e user experience.

WEB PRODUCER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito digital. Presidia gli ambiti del social networking come medium di comunicazione, promozione e assistenza in ottica di sviluppo e lock-in della clientela.

Analizza i comportamenti dei clienti sui social network e gestisce i canali social dell'azienda.

Monitora le conversazioni in rete relativamente alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'azienda e definisce le azioni di miglioramento conseguenti, anche attraverso il coinvolgimento delle funzioni di offerta. Presidia le conversazioni e i feedback sui social network relativamente alle esigenze di assistenza commerciale e tecnica della clientela. Gestisce la social crisis management. Interpreta i risultati delle azioni svolte attraverso analisi qualitative e quantitative tramite specifici tools.

SOCIAL MEDIA SPECIALIST

*Tra i lavoratori inquadrati al 5° livello, a quelli individuati nell'ambito tassativo dei profili professionali di seguito elencati in quanto connotati da un elevato grado di specializzazione, viene riconosciuto un minimo tabellare, esclusi ex indennità di contingenza, EDR e aumenti periodici di anzianità, determinato in base al parametro 168,51, sostituito dal parametro 173,73 a far data dal 1° aprile 2021. Tale riconoscimento non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti normativi ed economici stabiliti dalla contrattazione di secondo livello che continuano ad essere previsti nella misura degli altri lavoratori inquadrati al 5° livello.*

Lavoratrice/tore che, in possesso di un alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, cura il secondo livello di intervento relativamente a guasti di rete complessi, fornendo da remoto e/o on-site supporto professionale al personale tecnico preposto all'esecuzione; partecipa al collaudo dei nuovi impianti intrattenendo anche rapporti con le aziende fornitrici ed all'aggiornamento dei software di gestione delle reti.

#### ADDETTO AL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche e norme di progettazione e realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete; avvia o provvede al provisioning infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi.

#### PROGETTISTA/REALIZZATORE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche di ambienti di sviluppo di piattaforme applicative, ambienti tecnologici del cliente, linguaggi, tecniche di programmazione e tool di sviluppo software e di basi dati, qualità del software e tecniche di debugging, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte realizza e manutiene sistemi software; partecipa alla definizione delle specifiche funzionali, esegue i test e monitora l'inserimento in esercizio delle applicazioni sviluppate.

#### PROGRAMMATORE ESPERTO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture e sistemi ICT, esercizio delle reti informatiche, dei sistemi centralizzati di elaborazione e software di base, prodotti di gestione delle applicazioni, prodotti e procedure di storage e trasferimento dei dati, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte, esegue le installazioni e configurazioni di prodotti Middleware nelle fasi di delivery e change dei sistemi in esercizio/collaudo; gestisce le anomalie afferenti al software Middleware ripristinandone le funzionalità; implementa le policy di sicurezza.

#### OPERATORE ICT

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata specializzazione e competenza sui processi, sui modelli di caring aziendali e sui diversi servizi operativi:

- coordina ed indirizza operativamente le attività di gruppi di addetti e operatori customer care assegnati;
- supporta gli addetti/operatori nella loro attività di informazione e gestione delle esigenze del cliente, anche curando direttamente la relazione con quest'ultimo nei casi di maggiore complessità;
- controlla le attività/risorse ed i risultati del nucleo operativo di competenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei livelli di servizio attesi;
- controlla l'applicazione delle normative di riferimento;
- gestisce le risorse del nucleo coordinato sotto i profili della costante formazione e aggiornamento, rispetto a procedure/informazioni/strumenti aziendali necessari all'espletamento dell'attività.

#### SUPERVISOR ATTIVITA' DI CARING

Lavoratrice/tore che, in possesso di adeguate conoscenze di processi di business in ambito TLC, supporta l'analisi dei processi di un operatore TLC e le attività di interfaccia con il cliente finalizzate all'individuazione di possibili aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, collabora alla proposizione di azioni di ridisegno e ottimizzazione in linea con principi e pratiche agile, dei processi, e alla implementazione di prodotti / soluzioni.

## SPECIALIST DI PROCESSO JUNIOR DI OPERATORE TLC 6° LIVELLO

*Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di elevata e consolidata preparazione e di particolare capacità professionale e gestionale, svolgono funzioni direttive inerenti attività complesse. Tali funzioni sono svolte con facoltà di decisione ed autonomia di iniziativa nei limiti delle sole direttive generali loro impartite e sono esercitate attraverso la guida e il controllo di settori operativi, ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.*

Lavoratrice/tore che, sulla base di ampie conoscenze professionali e nei limiti delle sole direttive generali, pianificando e sviluppando progetti relativi ad apparati complessi, anche attraverso la definizione delle specifiche di progetto in relazione ad apparati/tecnologie di fornitori esterni ed operando le necessarie valutazioni in ordine agli adeguamenti hardware/software degli impianti esistenti, assicura la progettazione, l'ingegnerizzazione, la realizzazione e/o l'ampliamento di reti voce/dati/internet, o di parti di esse e/o la definizione, la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi voce/dati/internet.

## SPECIALISTA DI PIANIFICAZIONE DI RETE/SERVIZI DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso del più alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi, e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, cura la gestione di particolari eventi anomali non diagnosticati dai sistemi di gestione fornendo supporto professionale agli organismi operativi, intrattiene, per quanto di competenza, rapporti con le aziende fornitrici per il collaudo di nuovi impianti/prestazioni di rete, partecipa all'elaborazione di procedure e normative di esercizio e manutenzione degli elementi di rete di competenza.

## ESPERTO DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche riguardanti i sistemi, il software, gli strumenti utilizzati per la creazione dei contenuti presenti nelle pagine web, nell'ambito delle sole direttive generali, idea, crea, elabora i contenuti e realizza siti internet e/o pagine web, sia dal punto di vista editoriale che dal punto di vista delle interfacce grafiche.

## PUBLISHER

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevate e consolidate conoscenze tecnologiche e del mercato di riferimento, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati, effettuando in autonomia le attività necessarie ad analizzare, progettare, sviluppare e validare soluzioni informatiche tecnologicamente avanzate, per massimizzare il beneficio aziendale; svolge, inoltre, attività di supporto al cliente nella scelta di soluzioni implementative IT per poi seguirlo nelle fasi di attuazione dell'intero progetto o soluzione, anche attraverso una forte interazione con altre funzioni e attività. Interviene tempestivamente, inoltre, nel gestire e risolvere le anomalie che si possano presentare in relazione ai prodotti definiti.

## SPECIALISTA ESPERTO DI SOLUZIONI INFORMATICHE

Lavoratrice/tore che, sulla base di direttive generali, coordina importanti organismi operativi, tecnici, amministrativi, provvedendo alla programmazione, alla gestione e all'utilizzo integrato e ottimizzato delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate.

## COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, contribuisce, operando nell'ambito di specifici progetti, alla realizzazione di soluzioni innovative partecipando allo sviluppo di singole componenti o parti di esse, effettuando i test di laboratorio ed elaborando le normative tecniche di riferimento. Fornisce inoltre contributi specifici per la partecipazione aziendale nei contesti internazionali di standardizzazione.

## RESEARCHER

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico; assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni.

## ICT SYSTEM ARCHITECT SPECIALIST

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata e consolidata conoscenza specialistica su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche, norme di progettazione, realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge le attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete, per quanto di competenza; avvia o provvede al provisioning infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi. Tali attività sono esplicitate attraverso il coordinamento di risorse ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.

## ESPERTO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC, analizza i processi di un operatore TLC, si interfaccia con il cliente per identificare congiuntamente le aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, propone azioni di ridisegno e ottimizzazione dei processi, seguendo anche principi e pratiche agile, supporta il cliente nella scelta di prodotti / soluzioni, collabora alla definizione di specifiche funzionali e tecniche come interfaccia tra il cliente e il responsabile di progetto, effettua analisi di fattibilità, partecipa al dimensionamento / valutazione dei sistemi da realizzare.

## SPECIALIST DI PROCESSO DI OPERATORE TLC

Lavoratrice/tore che in possesso del più alto grado di specializzazione assicura, nell'ambito delle sole direttive generali, le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, con competenze estese a due o più ambiti tradizionali (commutazione, trasmissione, impianti e servizi, portanti fisici, prodotti business, alimentazione e condizionamento) e con capacità di effettuare interventi tecnico – operativi su infrastrutture/servizi innovativi legati alla fibra ottica.

## TECNICO ON FIELD MULTISKILL E SERVIZI INNOVATIVI ASSURANCE & DELIVERY INTEGRATED

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC assicura la commercializzazione dei servizi e prodotti di telecomunicazioni e/o servizi e prodotti ICT e Network alle Aziende Private e/o Istituzioni Pubbliche, con l'obiettivo di massimizzare il valore della base clienti e la quota di mercato, garantendo la redditività delle soluzioni commercializzate.

## VENDITORE DIRETTO (DIRECT ACCOUNT)

Lavoratrice/tore che applica modelli statistici complessi a seconda degli obiettivi definiti nel dominio di pertinenza e supporta i Data Scientist nello sviluppo dei sistemi custom e dei verticali applicativi a valle dell'analisi statistica.

## BIG DATA ANALYST

Lavoratrice/tore che coordina la progettazione dell'esperienza multicanale della clientela, ponendo attenzione all'usabilità del prodotto/servizio erogato all'utente, con l'obiettivo di comprendere le esigenze del consumatore e tradurle in specifiche tecniche di prodotto, prestando attenzione alla progettazione di una user interface che ottimizzi l'esperienza dell'utente.

#### CUSTOMER (O DIGITAL) EXPERIENCE MANAGER

Lavoratrice/tore che individua e disegna soluzioni applicative/in ambito Digital Touch Point; fornisce supporto per le scelte architetture relative agli altri canali aziendali; collabora con i referenti del business per definire requisiti e piani di azione; verifica la corretta implementazione delle integrazioni di terze parti.

#### DIGITAL CHANNEL ARCHITECT

Lavoratrice/tore che sviluppa ed amministra le piattaforme cognitive: implementa i dialoghi definisce e mantiene i modelli linguistici nell'ambiente di esercizio (contribuendo alla gestione applicativa delle piattaforme cognitive).

#### MACHINE LEARNING

Lavoratrice/tore che assicura la pianificazione e il coordinamento delle risorse necessarie per la realizzazione del progetto, ne organizza il team, gestisce le relazioni e cura la definizione e il coordinamento dell'assegnazione di responsabilità sui task di progetto; ne verifica lo stato di avanzamento in relazione agli aspetti tecnico/economici, individuando le eventuali criticità e attuando le relative azioni correttive. Produce la reportistica di avanzamento del progetto, ne presidia il rilascio e ne verifica l'efficacia.

#### PROJECT MANAGER

Lavoratrice/tore che supporta le risorse nell'adozione di principi Agile e delle pratiche più adatte al proprio contesto. Tramite l'uso di metriche e pratiche come retrospettive promuove principi di miglioramento continuo. Supporta le risorse cui è assegnata la gestione e il coordinamento nell'adozione dei principi Agile.

#### AGILE PRACTITIONER

Lavoratrice/tore che definisce le iniziative prioritarie in ambito analitico, predittivo di simulazione e ottimizzazione, gestisce il portfolio di modelli in produzione, le attività e gli artefatti cross-funzionali, collabora in ambito Machine Learning/Artificial Intelligence alla definizione dei modelli e degli sviluppi da applicare sulle diverse piattaforme.

#### DATA INTELLIGENCE

Lavoratrice/tore che progetta funzionalmente e implementa tecnicamente le dashboard utente identificando e proponendo gli elementi di ottimizzazione in ottica di miglioramento incrementale degli artefatti. Collabora con Data Engineering nella progettazione delle pipeline informative.

#### BIG DATA VISUALIZATION

Lavoratrice/tore che garantisce le attività di mining, di modellazione, interpretazione, fusione ed estrazione delle informazioni a partire da grandi insiemi di dati: identifica, raccoglie, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarne informazioni, anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.

#### BIG DATA SCIENTIST

Lavoratrice/tore che elabora, disegna e gestisce l'esperienza di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet). Sviluppa la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.

#### USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER SENIOR

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze dei sistemi di cloud computing architecture e delle soluzioni IT più rilevanti, progettare e costruire ambienti cloud scalabili e resilienti, che si

adattino il più possibile alle esigenze di business, individua e valuta i cloud provider più adatti alle esigenze dell'azienda; possiede una buona comprensione del back-end e delle sue risorse a basso livello (reti, storage, hypervisor, ecc.) per garantire la sicurezza delle soluzioni cloud adottate.

CLOUD ARCHITECT

Lavoratrice/tore che, sulla base delle conoscenze dei sistemi di cloud computing e delle soluzioni IT più rilevanti, disegna, implementa e gestisce soluzioni sul cloud attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestione delle architetture e delle configurazioni; supporta le attività di progettazione e l'implementazione delle soluzioni tecniche e assicura l'automazione dei processi di gestione e di provisioning delle infrastrutture.

CLOUD ENGINEER

7° LIVELLO

*Appartengono a questo livello:*

*- le lavoratrici/i lavoratori che svolgono funzioni direttive inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale-innovativo di particolare complessità ed alta specializzazione;*

Lavoratrice/tore che, in possesso di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura l'ideazione di nuovi prodotti/servizi, identificando, con le opportune analisi economiche di redditività, le relative potenzialità di vendita; determina il posizionamento del prodotto/servizio sul mercato di riferimento definendone le modalità di lancio, comunicazione e pricing; gestisce il posizionamento del prodotto/servizio anche nelle fasi successive al lancio.

PRODUCT MANAGER

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze degli scenari e delle dinamiche di mercato Internet, assicura l'ideazione e la programmazione delle iniziative pubblicitarie su web al fine di sviluppare revenues da web advertising; definisce i modelli di pricing, gestendo i rapporti con i clienti del web advertising e con le concessionarie pubblicitarie monitorando l'andamento delle attività, promuovendo gli eventuali interventi correttivi, attivando, inoltre, le opportune procedure e attività per la visibilità delle pagine pubblicate.

WEB ADVERTISING

Lavoratrice/tore che, operando sulla base di obiettivi, svolge funzioni di coordinamento di strutture operative di particolare complessità comprendenti anche più settori operativi. Tali funzioni si esplicano nella conduzione e gestione di risorse umane, tecniche ed organizzative caratterizzate da significative eterogeneità e complessità nell'ambito aziendale di appartenenza.

COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI COMPLESSI

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo IT, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico; assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni anche rappresentando un punto di riferimento professionale per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Effettua, inoltre scouting tecnologici e propone nuove soluzioni.

ICT SYSTEM ARCHITECT SENIOR



Lavoratrice/tore che assicura in piena autonomia - per l'elevato grado di specializzazione raggiunto e grazie in relazione alla profonda conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse - il presidio del portafoglio clienti di competenza con l'obiettivo di guidarli nel percorso di sviluppo della propria infrastruttura di servizi.  
ACCOUNT DI VENDITA

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze specialistiche e professionali in ambito innovation e digital e di una conoscenza di tutti i principali processi di gestione dei Clienti, su diversi canali digitali e tradizionali definisce e propone al Committente dell'outsourcer strategie, processi e adozioni di tecnologie volte a garantire il miglioramento dei KPI di business in un contesto di trasformazione digitale, definisce e propone l'adozione e lo sviluppo di nuove metodologie per favorire il cambiamento culturale digitale in tutte le Line of Business. Abilitatore che effettua analisi e valutazioni dei risultati, gestisce tutti i progetti anche in termini di budget focalizzati alla gestione dei clienti.

CUSTOMER INNOVATION MANAGER

Lavoratrice/tore che progetta, implementa e gestisce pipeline di dati altamente scalabili che elaborino informazioni multi-strutturate su larga scala garantendo set di dati ottimizzati. Esplora opportunità di arricchimento del patrimonio informativo aziendale valutando l'acquisizione di dati esterni (open e/o proprietari).

DATA ENGINEER

Lavoratrice/tore che, sulla base di competenze tecniche avanzate ed elevata capacità di analisi, assicura la gestione di dati complessi, di grandi dimensioni e non strutturati con lo scopo di estrapolare pattern significativi, comprende la varietà dei dati trattati (strutturati e destrutturati) e analizza la situazione in essere per definire modelli e sistemi per gestire questa eterogeneità, fornisce informazioni e specifiche operative per gestire la governance delle informazioni e la sicurezza associata ai sistemi utilizzati.

BIG DATA ARCHITECT

*le lavoratrici/i lavoratori che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicite attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.*

*A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto definito al successivo capitolo C).*

Lavoratrice/tore che assume, nei diversi ambienti organizzativi, responsabilità dirette nel governo e nella gestione integrata ed ottimizzata delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate, in contesti contraddistinti da elevata eterogeneità e rilevante complessità. E' altresì propria di detto profilo la conduzione di relazioni complesse con interlocutori interni ed esterni nonché la piena conoscenza delle politiche di sviluppo aziendale.

RESPONSABILE DI STRUTTURA

Lavoratrice/tore che, per l'elevato grado di specializzazione raggiunto, è preposto alla definizione di importanti progetti relativi al settore di appartenenza, verificando, anche attraverso il supporto di altre funzioni aziendali, la fattibilità tecnica ed economica e garantendo l'impostazione, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti stessi. E' altresì proprio del profilo lo svolgimento di attività di consulenza integrata nei confronti delle altre strutture aziendali.

## PROFESSIONAL DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE ED ESPERIENZA

### *C. QUADRI*

Ai sensi e per gli effetti della legge 13 maggio 1985 n. 190 e della legge 2 aprile 1986 n.106, si concorda quanto segue:

1. Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di “quadro”, anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave. Nei confronti di detto personale verrà riconosciuta, anche attraverso eventuale polizza assicurativa, l'assistenza legale fino alla sentenza definitiva in caso di procedimenti civili e penali per motivi non dipendenti da dolo o colpa grave e relativi a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni loro attribuite.
2. E' riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.
3. In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.
4. In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.
5. Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di Euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.
6. Le parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.
7. Le parti si danno atto che per quanto non previsto nel presente capitolo C si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

### *D. CRITERI DI IMPIEGO E DI MOBILITA' DEI LAVORATORI*

1. Le Parti convengono, limitatamente ai passaggi dal 1° al 2° livello e dal 2° al 3° livello e nell'ambito delle esigenze organizzative ed economico-produttive delle aziende, la seguente disciplina:
  - a) i lavoratori assunti con compiti propri del 1° livello conseguiranno, in relazione alla professionalità acquisita, il 2° livello dopo 18 mesi di effettivo servizio;
  - b) i lavoratori assunti con compiti propri del 2° livello conseguiranno, in relazione alla professionalità acquisita, il 3° livello dopo 36 mesi di effettivo servizio.

### **NOTA A VERBALE**

Le aziende procederanno ad una valutazione del livello di professionalità acquisita dai lavoratori inquadrati al terzo livello del presente CCNL che abbiano già maturato 48 mesi di lavoro effettivo nell'attività svolta per verificarne la rispondenza al profilo e ai contenuti professionali del livello superiore, ossia al quarto livello. I criteri ed i risultati di tali valutazioni saranno resi noti alle RSU.

### ***Art. 24 – Mutamento temporaneo di mansioni***

1. Fermo restando il disposto dell'art. 13 della legge 20 maggio 1970, n. 300, i lavoratori che disimpegnino, non continuativamente, mansioni di livello superiore hanno diritto al passaggio a detto livello superiore purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio al 6° livello professionale e mesi sei per il passaggio agli altri livelli professionali.
2. L'esplicazione di mansioni di livello superiore in sostituzione di altro lavoratore assente per permesso o congedo, malattia, gravidanza e puerperio, infortunio, ferie, servizio militare di leva o richiamo di durata non superiore alla durata normale del servizio di leva, aspettativa, non dà luogo a passaggio di livello, salvo il caso della mancata riammissione del lavoratore sostituito nelle sue precedenti mansioni.
3. Al lavoratore comunque assegnato a compiere mansioni inerenti a livello superiore a quello di appartenenza deve essere corrisposto, in aggiunta alla sua normale retribuzione, un compenso non inferiore alla differenza tra la sua normale retribuzione e la retribuzione minima contrattuale del livello superiore.

### **Art. 25 – Trasferimento**

1. I trasferimenti individuali potranno essere disposti per comprovate esigenze tecniche, organizzative e produttive i cui dettagli verranno forniti al lavoratore nella comunicazione di cui al successivo comma 3.
2. In tali occasioni si terrà conto delle obiettive e comprovate ragioni che il lavoratore dovesse addurre contro il trasferimento, con particolare attenzione a quelle eventualmente addotte da lavoratori ultracinquantacinquenni.
3. Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto al lavoratore e la comunicazione sarà preceduta da un preavviso non inferiore a venti giorni.
4. I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto nel corso del quale sarà considerata la possibilità di ricorrere a strumenti alternativi quali il telelavoro, la remotizzazione, la mobilità professionale.
5. La presente disciplina non si applica ai trasferimenti che vengano disposti verso Comuni appartenenti alla stessa provincia o a province limitrofe, qualora detti trasferimenti intervengano entro un raggio chilometrico pari a 25 km dalla sede, dallo stabilimento, o cantiere di pertinenza. Sono fatte salve le regolamentazioni eventualmente presenti a livello di singola azienda.

## Art. 26 - Orario di lavoro

1. Ferma restando la disciplina legale dell'orario di lavoro e le relative deroghe ed eccezioni, ai soli fini contrattuali la durata massima normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 40 ore, distribuite di norma su cinque o sei giorni alla settimana. Al fine di adeguare la disciplina dell'orario di lavoro alle dinamiche dello sviluppo delle nuove tecnologie a livello aziendale potrà essere concordata una minore durata dell'orario normale di lavoro, definendone le misure di compensazione che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.  
1 bis. Tenuto conto delle esigenze organizzative della filiera, caratterizzata da variazioni di intensità dell'attività lavorativa, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del D.Lgs. n. 66/2003, la durata media dell'orario di lavoro viene calcolata con riferimento ad un periodo di dodici mesi.
2. Previo esame con la RSU, la direzione aziendale stabilisce l'articolazione giornaliera, anche in modo non uniforme, dell'orario di lavoro settimanale contrattuale nonché gli eventuali orari elastici di entrata, intervallo e uscita del personale. Per specifiche oggettive esigenze finalizzate a garantire la continuità e la funzionalità del servizio da soddisfare in modo tempestivo e non espletabili con le ordinarie articolazioni giornaliere dell'orario di lavoro (quali l'avvio di nuove unità produttive/organizzative, l'immissione sul mercato di prodotti e servizi ad alta tecnologia, le operazioni connesse ai cambi release, eventi straordinari come Telethon, Trenta ore per la vita e manifestazioni simili,), l'azienda può stabilire, per predefiniti periodi temporali, diverse modalità di collocazione della prestazione. Delle predette esigenze tecnico-produttive nonché delle modalità applicative l'azienda darà, preventiva comunicazione alla RSU interessata entro 48 ore. Per le ore di lavoro non coincidenti con la collocazione ordinaria, verrà corrisposta una maggiorazione del 15% da calcolarsi sugli elementi della retribuzione di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, ecc.). La predetta maggiorazione non è cumulabile con eventuali maggiorazioni spettanti ad altro titolo. Di norma ogni sei mesi, su richiesta della RSU e/o le Organizzazioni Sindacali, si effettuerà un incontro per esaminare l'andamento e le motivazioni del fenomeno nonché le modalità applicative.
3. Per fare fronte a necessità connesse a variazioni di intensità dell'attività lavorativa, dovute a motivi stagionali o contingenti, la durata dell'orario di lavoro può risultare anche da una media plurisetimanale nell'arco di ciascun semestre, con i limiti massimi di 48 ore settimanali e 12 ore giornaliere e con una durata minima di 32 ore o formule compensative equivalenti. L'azienda definirà tali regimi di orario previo esame congiunto con la RSU interessata. In tali casi, le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro giornaliero e settimanale non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. Nell'ambito delle flessibilità sopra previste, i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi di superamento che in quelli di minore prestazione. Per le prestazioni eventualmente eccedenti le 45 ore settimanali sarà riconosciuta una maggiorazione della retribuzione nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.
4. Gli orari di lavoro individuali possono essere:
  - *orari spezzati*, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;
  - *orari continuati*, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.Nel caso di orari spezzati, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non deve essere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi non deve essere, di norma, superiore a 4 ore.
5. I lavoratori non potranno rifiutarsi di partecipare alle turnazioni stabilite dall'azienda, anche per specifiche aree organizzative di appartenenza. Per i lavoratori turnisti, l'eventuale giornata di libertà potrà anche non essere consecutiva a quella di riposo.
6. Sono considerati lavoratori addetti a turni avvicendati coloro che normalmente effettuano la loro prestazione lavorativa in attività in cui vi sia un'effettiva coincidenza tra la fine di un turno di lavoro e l'inizio di quello successivo, secondo un ritmo rotativo programmato che comporti la

necessità di compiere un lavoro ad ore differenziate su un periodo determinato di giorni o settimane. Non sono pertanto da considerarsi tali, oltre ai lavoratori che operano a orario base e ai lavoratori che operano a orari sfalsati/speciali, quelli che pur osservando in modo continuativo un orario coincidente per inizio e termine con quello del turno avvicendato, sono addetti a posti di lavoro in cui di fatto non viene attuato avvicendamento di turni per motivi di organizzazione aziendale ovvero inerenti il particolare tipo di lavoro.

Nei casi di lavoro a turni avvicendati, i singoli componenti del turno cessante non possono abbandonare il loro posto di lavoro e le loro mansioni se non quando siano stati sostituiti dai lavoratori del turno subentrante. La sostituzione dovrà avvenire entro un termine massimo di un numero di ore corrispondenti alla metà del turno. Quando non sia possibile addivenire alla sostituzione e le mansioni del lavoratore siano tali che dalla sua assenza possa derivare pregiudizio al servizio o al lavoro di altri lavoratori, il termine di cui innanzi potrà essere prolungato per tutta la durata del turno così iniziato. Queste prolungate prestazioni saranno retribuite con la maggiorazione prevista per il lavoro straordinario.

7. Ai lavoratori addetti a turni avvicendati, come definiti al precedente comma, che prestano normalmente la propria attività per 8 ore giornaliere e per 40 ore settimanali, viene riconosciuta una pausa retribuita di 30 minuti al giorno per la refezione nelle ore di presenza in azienda.
8. In linea normale i turni di servizio sono articolati in modo da garantire a ciascun lavoratore un periodo di riposo pari ad almeno 11 ore tra la fine del turno di lavoro e l'inizio di quello successivo. Diversi periodi di riposo potranno essere concordati a livello aziendale.

#### **NOTA A VERBALE**

Le Parti, viste le disposizioni di cui all' art. 17 comma 5 lett. a) del d.lgs. n. 66 del 2003, si danno reciprocamente atto che ai lavoratori inquadrati nei livelli 6° e 7°, in quanto personale con funzioni direttive, non spetta il compenso per le prestazioni eccedenti l'orario normale contrattuale. Restano salvi i trattamenti di miglior favore in essere.

#### **RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO**

9. Ferma restando la durata dell'orario normale contrattuale di 40 ore settimanali, viene riconosciuta una riduzione dell'orario di lavoro di 72 ore in ragione di anno di servizio e in misura proporzionalmente ridotta per le frazioni di anno. Per i lavoratori addetti a turni avvicendati, così come definiti al precedente comma 6, che prestano la propria attività in sistemi di turnazione di 15 o più turni settimanali comprendendo il turno notturno e/o quelli di sabato e domenica, sarà inoltre riconosciuto, a decorrere dal 1° dicembre 2004, un ulteriore permesso annuo retribuito di otto ore, computato in ragione di anno di servizio o frazione di esso, assorbibile fino a concorrenza dalle eventuali riduzioni definite negli accordi aziendali.
10. I lavoratori potranno fruire di detta riduzione con permessi individuali retribuiti per gruppi di ore non inferiori a 2; i permessi dovranno essere fruiti nel corso dell'anno di maturazione; l'azienda potrà stabilire, previo esame congiunto con la RSU, diverse modalità di utilizzazione delle ore di riduzione compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali. A livello aziendale potranno essere stipulati accordi che prevedano fruizioni collettive di detti permessi anche connesse a minori volumi produttivi.
11. La fruizione di detti permessi individuali retribuiti (come di quelli previsti per ex festività) avverrà previa richiesta da effettuarsi almeno venti giorni prima e nel rispetto di un tasso di assenza contemporanea a tale titolo non superiore al 5% dei lavoratori normalmente addetti al turno. Nel caso in cui non sia rispettato il termine di preavviso di venti giorni la fruizione dei permessi richiesti avverrà compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali e mediante rotazione che non implichi complessivamente assenza superiore ad un tetto compreso tra l'8,5% e l'11,5% dei lavoratori normalmente addetti al turno.

12. I permessi eccezionalmente non fruiti entro l'anno di maturazione continuano a confluire, salvo diversi accordi aziendali, a decorrere dal 1 Gennaio 2021 in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di 18 mesi, per consentirne la completa fruizione da parte del lavoratore secondo le modalità di preavviso ed alle condizioni indicate al precedente comma 11. In caso di esigenze connesse a situazioni di difficoltà aziendale di carattere economico e/o produttivo, l'Azienda, previo esame con le RSU nel corso del quale saranno illustrate nel dettaglio le ragioni che rendono necessario il ricorso a tale istituto, potrà disporre la fruizione di detti permessi residui. Al termine di tale periodo, le eventuali ore che risultassero ancora accantonate, saranno liquidate con la retribuzione in atto nel mese di scadenza.
13. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi.
14. Le riduzioni di orario di cui al precedente comma 9 non si applicano, fino a concorrenza, ai lavoratori che osservano orari di lavoro articolati secondo modalità non specificamente previste dal presente CCNL e con orari settimanali o plurisettimanali di lavoro effettivo inferiori alle 40 ore, quali, ad esempio, il turno di 6 ore per 6 giornate settimanali e/o le prestazioni lavorative fissate in 38 ore e 10 minuti settimanali o 37 ore e 40 minuti per i turnisti. Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore. Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.
15. Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con contratto a tempo parziale. Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore.  
Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

#### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Ai fini della saturazione delle percentuali di assenza contemporanea stabilite dal presente articolo (5%, 8,5% - 11,5%) le assenze derivanti dalla fruizione dei permessi annui retribuiti maturati nell'anno e di quelli accantonati nel Conto ore, devono essere considerate in cumulo con quelle derivanti dalla fruizione dei permessi accantonati nella Banca ore di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno).

### **Art. 27 – Reperibilità**

1. La reperibilità è un istituto complementare alla normale prestazione lavorativa, mediante il quale il lavoratore è a disposizione dell'azienda per assicurare, secondo un programma dalla stessa predisposto, la continuità dei servizi, la funzionalità degli impianti e il presidio del mercato di riferimento.
2. Il lavoratore, ove richiesto dall'azienda, deve partecipare alle turnazioni di reperibilità salvo giustificati motivi di impedimento e sarà di regola informato con un preavviso minimo di 48 ore.
3. Per intervento in reperibilità si intende l'attività svolta dal lavoratore a seguito di segnalazione di criticità e fino al ripristino della funzionalità. L'intervento può essere effettuato con mezzi telematici o direttamente sul sito in cui si è verificata la criticità; in questo secondo caso il tempo complessivo d'intervento comprende quello normalmente necessario dal momento della chiamata per raggiungere il sito e rientrare dal medesimo.
4. Ai lavoratori in reperibilità le aziende riconosceranno trattamenti retributivi tra loro non cumulabili e differenziati per il periodo di disponibilità e per quello di intervento; secondo le modalità definite a livello aziendale, previo esame congiunto con le RSU.
5. Il periodo di disponibilità non deve essere considerato ai fini del computo dell'orario di lavoro legale e contrattuale.



## **Art. 28 – Giorni festivi**

1. Agli effetti della legge 22 febbraio 1934, n.370 sono considerati giorni festivi le domeniche o i giorni di riposo settimanale sostitutivo di quello di cui all'art. 29 (Riposo settimanale).
2. Agli effetti della legge 27 maggio 1949, n.260, della legge 5 marzo 1977, n.54 e del d.p.r. 28 dicembre 1985, n.792, sono considerati giorni festivi:
  - A) le festività del 25 aprile (anniversario della Liberazione), del 1° maggio (festa del lavoro) e del 2 giugno (festa della Repubblica);
  - B) le festività di cui appresso:
    - 1) Capodanno (1° gennaio);
    - 2) Epifania del Signore (6 gennaio);
    - 3) Lunedì di Pasqua (mobile);
    - 4) SS Pietro e Paolo per il comune di Roma (giorno del Santo Patrono - 29 giugno);
    - 5) Assunzione di M.V. (15 agosto);
    - 6) Ognissanti (1° novembre);
    - 7) Immacolata Concezione ( 8 dicembre);
    - 8) Natale (25 dicembre);
    - 9) S. Stefano (26 dicembre);
  - C) Il giorno del Santo Patrono del luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente o un'altra festività da concordarsi all'inizio di ogni anno tra le Organizzazioni locali competenti in sostituzione di quella del Santo Patrono, fatto salvo il punto 4) della lettera B).
3. Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui ai punti A), B) e C) del precedente comma - anche se infrasettimanali, saranno compensate, in aggiunta alla normale retribuzione, con la retribuzione oraria aumentata della maggiorazione per lavoro festivo.
4. Qualora una delle suddette festività cada di domenica ai lavoratori è dovuto, in aggiunta alla normale retribuzione mensile, l'importo di una quota giornaliera della retribuzione di fatto, pari a 1/26 della retribuzione mensile fissa ovvero ragguagliata ad 1/6 dell'orario settimanale normale per i lavoratori non retribuiti in misura fissa.
5. Tale trattamento è dovuto, per il giorno di domenica coincidente con una delle citate dette festività, anche a coloro che, nei casi consentiti dalla legge, lavorino di domenica, fruendo del prescritto riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica in altro giorno della settimana, fermo restando che non è dovuto alcun compenso nel caso di coincidenza della festività col giorno di riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica. Al trattamento in parola si aggiungono inoltre, per coloro che lavorano di domenica, i compensi previsti dall'art. 30 per tali prestazioni secondo quanto ivi definito.
6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5 marzo 1977, n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire di quattro giorni di permesso individuale retribuito nel corso di ciascun anno. In caso di inizio o cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno, o di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, i predetti giorni di permesso sono ridotti in proporzione ai mesi di effettivo servizio. I lavoratori fruiscono dei permessi per turni interi, semi-turni ovvero per gruppi di 30 minuti. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi. Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi di cui sopra, si applicano le disposizioni di cui al comma 11 dell'art. 26 (Orario di lavoro - riduzione dell'orario di lavoro).
7. Per quanto riguarda la festività del 4 novembre, la cui celebrazione ha luogo nella prima domenica di novembre, le aziende provvederanno a corrispondere il trattamento economico previsto per le festività che coincidono con la domenica. Eventuali discipline aziendali in atto

che prevedano invece il riconoscimento di permessi retribuiti individuali a fronte della predetta ex festività, potranno formare oggetto di apposito esame a livello aziendale.

**NOTA A VERBALE**

Le aziende che applicano il presente contratto presteranno attenzione al tema dello spostamento del riposo settimanale in coincidenza delle festività.

### **Art. 29 – Riposo settimanale**

1. Il riposo settimanale cade normalmente di domenica. Sono fatte salve le deroghe e le eccezioni di legge.
2. Con riferimento ai lavoratori per i quali è ammesso a norma di legge il riposo settimanale in giorno diverso dalla domenica, questa ultima è considerata giorno lavorativo, mentre è considerato festivo a tutti gli effetti il giorno fissato in sostituzione del riposo settimanale.
3. L'azienda ha comunque facoltà di disporre, per esigenze di servizio, lo spostamento dei turni di riposo settimanale, previo adeguato preavviso ai lavoratori interessati.

### **Art. 30 – Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno**

1. Fermi restando gli effetti sulla disciplina dell'orario di lavoro derivanti dalla natura di servizio pubblico dell'attività svolta dall'azienda, si considera lavoro straordinario, ai soli fini contrattuali, quello compiuto oltre l'orario normale settimanale di cui all'art. 26 (Orario di lavoro – Riduzione dell'orario di lavoro).
2. Sino a detto limite, le prestazioni eccedenti la normale durata dell'orario di lavoro settimanale applicato in azienda sono considerate lavoro supplementare.
3. Il lavoro di cui al precedente comma 1 è ammesso in via normale per un periodo non superiore a 250 ore annuali, salve in ogni caso le deroghe ed eccezioni di legge.
4. Si considera periodo notturno un periodo di almeno sette ore consecutive comprendente l'intervallo tra la mezzanotte e le cinque del mattino. Si considera lavoratore notturno qualsiasi lavoratore che svolga nel periodo notturno almeno tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero in modo normale ovvero tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero per un minimo di 80 giorni lavorativi all'anno.
5. Ai soli effetti retributivi è considerato lavoro notturno quello compiuto tra le ore 22 e le 7.
6. Il limite delle 8 ore giornaliere di prestazione dei lavoratori notturni è calcolato come media nell'arco della settimana, ovvero nel più ampio periodo eventualmente previsto nelle aziende in applicazione dei modelli di flessibilità oraria di cui al comma 3 dell'art. 26 (Orario di lavoro– Riduzione dell'orario di lavoro).
7. Il divieto di adibire al lavoro notturno le donne per il periodo che va dall'accertamento dello stato di gravidanza fino al compimento di un anno di età del bambino, riguarda anche il lavoro notturno eccezionale; la non obbligatorietà del lavoro notturno - prevista ai sensi delle vigenti disposizioni di legge per:
  - lavoratrice madre di un figlio di età inferiore a tre anni o, in alternativa, lavoratore padre convivente con la stessa;
  - lavoratrice o lavoratore che sia l'unico genitore affidatario di un figlio convivente di età inferiore a 12 anni;
  - lavoratrice o lavoratore che abbia a proprio carico un soggetto disabile ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 104 e successive modificazioni, riguarda anche il lavoro notturno eccezionale.
8. Si considera lavoro festivo quello compiuto dal lavoratore nelle domeniche, o per i lavoratori in turno nel giorno di riposo settimanale, e negli altri giorni riconosciuti festivi.
9. E' in facoltà dell'azienda di richiedere ai lavoratori, entro i limiti consentiti dalla legge o dal presente contratto, di compiere lavoro supplementare di cui al comma 2, straordinario o notturno ed il lavoratore non può rifiutarsi, salvo giustificato motivo di impedimento. E' facoltà dell'azienda richiedere la prestazione di lavoro festivo.
10. I compensi per le prestazioni suddette, non cumulabili tra loro, sono stabiliti come segue.

#### *Lavoro supplementare/straordinario*

11. Le ore di lavoro supplementare di cui al comma 2 e le ore di lavoro straordinario sono compensate con le seguenti maggiorazioni, da computarsi sulla quota oraria della retribuzione mensile composta da minimo contrattuale di categoria, sovraindennità ad personam, aumenti periodici di anzianità, ex indennità di contingenza:

	Lavoratori a turni avvicendati (*)	Restante personale
Lavoro straordinario diurno prime due ore	25%	25%
Lavoro straordinario diurno ore successive nella stessa giornata	30%	30%
Lavoro straordinario festivo	55%	55%
Lavoro straordinario festivo con riposo compensativo	35%	35%
Lavoro straordinario notturno prime due ore	40%	50%
Lavoro straordinario notturno ore successive	45%	50%
Lavoro straordinario notturno festivo	65%	75%
Lavoro straordinario notturno festivo con riposo compensativo	50%	55%

( \* ) per la individuazione dei lavoratori a turni avvicendati si fa riferimento a quanto previsto al comma 6 dell'art. 26 (Orario di lavoro).

#### *Lavoro festivo e lavoro notturno*

12. Le ore di lavoro festivo e di lavoro notturno sono compensate con le seguenti maggiorazioni da computarsi sulla quota oraria della retribuzione mensile composta da minimo contrattuale di categoria, sovraindennità ad personam, aumenti periodici di anzianità, ex indennità di contingenza:

	Lavoratori a turni avvicendati (*)	Restante personale
Lavoro festivo	50%	50%
Lavoro festivo con riposo compensativo	15%	15%
Lavoro notturno	15%	32%
Lavoro notturno con riposo compensativo	20%	20%
Lavoro notturno e festivo	55%	60%
Lavoro notturno festivo con riposo compensativo	50%	55%

( \* ) per la individuazione dei lavoratori a turni avvicendati si fa riferimento a quanto previsto al comma 6 dell'art. 26 (Orario di lavoro).

13. Le maggiorazioni di cui ai commi 10 e 11 non sono utili al fine del computo dei vari istituti contrattuali e di legge a corresponsione indiretta e differita, in quanto sono già comprensive della loro eventuale incidenza sugli stessi

## **BANCA ORE**

Le Parti convengono di confermare l'istituzione della banca ore per tutti i lavoratori e per tutte le ore di straordinario prestate, salvo diverso accordo aziendale secondo i seguenti criteri e modalità.

Ai lavoratori che prestano lavoro straordinario, se non richiedono entro il mese successivo a quello in cui hanno effettuato la prestazione di optare per il riposo compensativo, sarà devoluto il pagamento dello straordinario con le maggiorazioni contrattualmente previste nel periodo di paga successivo al suddetto bimestre e con la retribuzione del mese dell'effettuazione della prestazione straordinaria. I lavoratori che richiedono formalmente entro il mese successivo alla prestazione straordinaria di optare per il riposo potranno fruirlo con le modalità e quantità previste per il conto ore di cui all' art. 26.

Per le ore di straordinario che confluiscono nella banca ore verrà corrisposta la maggiorazione onnicomprensiva pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario nelle varie modalità di esplicazione, computata sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario, notturno e festivo.

Ai lavoratori che nel corso del mese di prestazione di lavoro straordinario dichiarano di volere il pagamento, la relativa erogazione sarà corrisposta secondo la normale prassi aziendale.

## Art. 31 – Ferie

1. I lavoratori maturano per ogni anno di servizio un periodo di ferie con corresponsione della retribuzione, pari a quattro settimane corrispondenti a ventiquattro giorni lavorativi. Ogni settimana di ferie dovrà essere raggugliata a sei giorni lavorativi. I lavoratori che maturano un'anzianità di servizio oltre dieci anni avranno diritto ad un giorno in più rispetto alla misura di cui al periodo precedente. In caso di distribuzione dell'orario di lavoro su cinque giorni, i giorni lavorativi fruiti come ferie sono computati per 1,2 ciascuno, sia agli effetti del computo del periodo di ferie che agli effetti della retribuzione relativa. I giorni festivi di cui all'art. 28 (Giorni festivi) che ricorrono nel periodo di godimento delle ferie non sono computabili come ferie. Le ferie hanno normalmente carattere continuativo. Nel fissare l'epoca sarà tenuto conto da parte dell'azienda, compatibilmente con le esigenze di servizio, degli eventuali desideri dei lavoratori. Eventuali periodi di chiusure collettive formeranno oggetto di un esame congiunto a livello aziendale ovvero di unità organizzativa interessata con le RSU.
2. Le ferie devono essere godute nel corso dell'anno di competenza. In ogni caso il periodo feriale deve essere goduto per un periodo non inferiore a due settimane consecutive su richiesta del lavoratore. In caso di motivate esigenze di carattere personale e compatibilmente con le esigenze produttive, potrà essere concessa la fruizione dei residui di ferie entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di spettanza. Sono fatti salvi gli specifici accordi aziendali in materia.
3. Il lavoratore che durante le ferie sia richiamato in servizio ha diritto al trattamento di trasferta per il solo periodo di viaggio e fruirà dei rimanenti giorni di ferie appena siano cessati i motivi che hanno determinato il richiamo oppure durante un nuovo periodo scelto dall'interessato, ma normalmente entro l'anno.
4. In caso di eccezionali esigenze di servizio che non abbiano reso possibile il godimento delle ferie nel corso dell'anno ovvero in caso di impossibilità derivante da uno stato di malattia o infortunio, le eventuali ferie residue fino alle quattro settimane saranno fruiti entro i 18 mesi successivi al termine dell'anno di maturazione.
5. L'assegnazione delle ferie dovrà avvenire in modo che nei periodi di maggiore domanda di servizio l'aliquota di personale contemporaneamente in ferie in quelle aree di attività ove si verifici tale maggiore domanda, risulti contenuta in relazione alle necessità di espletamento del servizio medesimo. A livello aziendale le Parti procederanno alla definizione per dette aree del numero massimo dei giorni di ferie concedibili in particolari periodi dell'anno.
6. Al lavoratore che all'epoca delle ferie non ha maturato il diritto all'intero periodo di ferie spetterà per ogni mese di servizio prestato un dodicesimo del periodo feriale di cui al primo comma. La frazione di mese superiore a quindici giorni sarà considerata a questi effetti come mese intero. Nei casi di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, o di cessazione del rapporto di lavoro, nei confronti del lavoratore che abbia fruito delle ferie in misura maggiore a quelle spettanti, si provvederà al recupero della retribuzione corrispondente.
7. Il periodo di preavviso non può essere considerato periodo di ferie.
8. La risoluzione per qualsiasi motivo del rapporto di lavoro non provoca la decadenza del diritto alle ferie e, pertanto, in tale caso, al lavoratore spetterà il pagamento delle ferie residue maturate e non fruiti.
9. Non possono essere concesse ferie per periodi inferiori alla giornata.
10. Il decorso delle ferie resta interrotto qualora sia sopraggiunta una malattia o un infortunio che abbiano determinato il ricovero in ospedale o in casa di cura ovvero che abbiano effettivamente determinato un pregiudizio al recupero psicofisico regolarmente prescritto della durata di almeno cinque giorni.
11. L'effetto sospensivo si determina a condizione che il lavoratore assolva tempestivamente agli obblighi di comunicazione, di certificazione e di ogni altro adempimento previsto dalle norme vigenti anche ai fini dell'espletamento della visita di controllo dello stato di infermità previsti

dalla legge e dalle disposizioni contrattuali vigenti. Qualora non sia stato espressamente autorizzato a fruire in prosecuzione del periodo di ferie da recuperare, il lavoratore avrà l'obbligo di presentarsi in servizio al termine del periodo di ferie precedentemente fissato, oppure al termine, se successivo, della malattia o dell'infortunio. In tal caso il lavoratore fruirà successivamente dei periodi di ferie da recuperare.

12. A livello aziendale potranno essere definite specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione delle ferie nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo. Sono fatti salvi gli specifici accordi in materia già definiti a livello aziendale.



### **Art. 31 bis – *Ferie e Permessi solidali***

1. Tenuto conto di quanto previsto dall'art. 24 del D.Lgs 151 del 2015 e fermo restando quanto previsto dal D.Lgs. 8 aprile 2003, n. 66, i lavoratori possono cedere - a titolo gratuito - permessi e giorni di ferie già maturati a lavoratori della medesima azienda per consentire a questi ultimi di assistere i figli minori, nonché ai familiari entro il 1° grado di parentela qualora, per le particolari condizioni di salute, necessitino di cure costanti.
2. Per la finalità di cui al precedente comma 1, i lavoratori potranno richiedere all'azienda di ricevere una o più giornate di ferie e permessi retribuiti, tra quelle rese disponibili dagli altri lavoratori, a condizione che abbia esaurito la propria spettanza annuale di ferie e permessi retribuiti, nonché le eventuali ferie residue degli anni precedenti.
3. Le operazioni di raccolta e assegnazione delle ferie e permessi ceduti sono effettuate nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR UE/2016/679 e D.Lgs n. 196/2003).
4. Le modalità per la cessione e acquisizione di ferie e permessi retribuiti, ovvero ulteriori condizioni, nonché le forme di partecipazione da parte delle aziende, saranno oggetto di apposita regolamentazione a livello aziendale.

## **Art. 32 – Assenze, permessi congedi, aspettativa**

### ASSENZE

1. Il lavoratore che – salvo il caso di giustificato impedimento - non può presentarsi in servizio, deve darne avviso, fatti salvi comprovati motivi di carattere eccezionale, prima dell'inizio del proprio orario o turno di lavoro e giustificare l'assenza non oltre il secondo giorno.
2. Le assenze ingiustificate, indipendentemente dalla trattenuta della corrispondente retribuzione, possono dare luogo all'applicazione di provvedimenti disciplinari, secondo le norme del presente CCNL.

### PERMESSI

3. Al lavoratore che ne faccia domanda l'azienda può accordare, compatibilmente con le esigenze di servizio e sempre che ricorrano giustificati motivi, permessi di breve durata.

### PERMESSI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

4. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, primo comma, della legge 8 marzo 2000, n. 53 e degli artt. 1 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al D.M. 21 luglio 2000, n. 278, la lavoratrice ed il lavoratore hanno diritto complessivamente a tre giorni lavorativi di permesso retribuito all'anno nel caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, dell'unito civilmente, del convivente di fatto o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica della lavoratrice o del lavoratore medesimi, nonché in caso di ricovero del figlio minore di anni 14 nel qual caso sarà sufficiente la relativa certificazione medica.

Per fruire del permesso il lavoratore è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'evento che dà titolo al permesso medesimo e i giorni nei quali sarà utilizzato.

Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore deve presentare, entro il termine massimo di cinque giorni dalla ripresa dell'attività lavorativa, idonea documentazione del medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato o del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta o della struttura sanitaria nel caso di ricovero o intervento chirurgico. Nel caso di richiesta del permesso per decesso, il lavoratore è tenuto a documentare detto evento con la relativa certificazione, ovvero, nei casi consentiti, con dichiarazione sostitutiva. I giorni di permesso devono essere utilizzati entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici. Nei giorni di permesso non sono considerati i giorni festivi e quelli non lavorativi. Nel caso di documentata grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore ed il datore di lavoro possono concordare, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa comportanti una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. L'accordo è stipulato in forma scritta, sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore ed in esso sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità concordate e la cadenza temporale di produzione da parte del lavoratore della idonea certificazione atta a documentare la permanenza della grave infermità. Dal momento in cui venga accertato il venire meno della grave infermità il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie. Il corrispondente periodo di permesso non goduto può essere utilizzato per altri eventi che dovessero verificarsi nel corso dell'anno alle condizioni previste dalle presenti disposizioni. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici. I permessi di cui al presente comma sono cumulabili con quelli previsti per l'assistenza delle persone handicappate dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni.

## CONGEDO MATRIMONIALE

5. Al lavoratore non in prova che contragga matrimonio sarà concesso un permesso di quindici giorni consecutivi, da fruire di norma entro trenta giorni dalla celebrazione del matrimonio, con corresponsione della retribuzione.
6. La richiesta di congedo deve essere avanzata dal lavoratore con un preavviso di almeno dieci giorni dal suo inizio, salvo casi eccezionali.
7. Il congedo non potrà essere computato sul periodo di ferie annuali, né potrà essere considerato quale periodo di preavviso di licenziamento.
8. Il congedo matrimoniale è altresì dovuto alla lavoratrice che si dimetta per contrarre matrimonio.
9. Il congedo matrimoniale spetta ad entrambi i coniugi quando l'uno e l'altro ne abbiano diritto.
10. Tali previsioni trovano applicazione anche per le unioni civili di cui alla Legge n. 76 del 2016.

## CONGEDI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

11. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4, secondo comma, della legge n. 53 del 2000 e dagli artt. 2 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al decreto interministeriale 21 luglio 2000 n. 278, il lavoratore ha diritto ad un periodo di congedo per i gravi motivi familiari espressamente indicati dalle richiamate disposizioni di legge, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica e dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi. Tali previsioni trovano applicazione anche per l'unito civilmente. Per gravi motivi familiari si intendono le fattispecie riportate all'art. 2 del citato decreto.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni, computati secondo il calendario comune, nell'arco dell'intera vita lavorativa.

Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo precisando, la durata minima dello stesso – di norma e fatta eccezione per i casi disciplinati dai commi 11 e 12, non inferiore ad un mese - e documentare, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il legame di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

Il lavoratore deve altresì assolvere agli obblighi di documentazione previsti dall'art. 3 del medesimo regolamento di attuazione.

Il datore di lavoro è tenuto entro 10 giorni dalla richiesta del congedo ad esprimersi sulla stessa e a comunicare l'esito al dipendente.

L'eventuale diniego, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato, la concessione parziale del congedo devono essere motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del dipendente, eventualmente assistito dalla Rappresentanza sindacale unitaria su sua indicazione, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 20 giorni.

Il datore di lavoro assicura l'uniformità delle decisioni avuto riguardo alla prassi adottata e alla situazione organizzativa e produttiva dell'impresa.

12. Nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato la richiesta di congedo può essere in ogni caso negata per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto, ovvero quando i congedi già concessi hanno superato i tre giorni nel corso del rapporto di lavoro a termine nonché quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente norma.
13. Il congedo di cui al presente articolo può essere altresì richiesto per il decesso di uno dei soggetti di cui al comma 4, per il quale il richiedente non abbia la possibilità di utilizzare permessi retribuiti nello stesso anno ai sensi delle medesime disposizioni o di disposizioni previste dalla contrattazione collettiva. Nel caso in cui la richiesta del congedo per questo motivo sia riferita a periodi non superiori a tre giorni, il datore di lavoro è tenuto ad esprimersi entro 24 ore dalla

stessa e a motivare l'eventuale diniego sulla base di eccezionali ragioni organizzative, nonché ad assicurare che il congedo venga fruito comunque entro i successivi sette giorni.

14. Il lavoratore, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del periodo di congedo previo preavviso non inferiore a sette giorni.
15. Durante il periodo di congedo di cui al presente articolo, il lavoratore conserva il posto di lavoro, non ha diritto alla retribuzione né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto e non può svolgere alcun tipo di attività lavorativa.

#### **ASSISTENZA AI FIGLI CON DISTURBI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO (dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA )**

16. Tenuto conto che la Legge n. 170 del 2010 prevede il diritto ad usufruire di orari flessibili, in relazione a specifiche richieste, presentate ai sensi della suddetta norma di legge, dai genitori che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione, sarà -a livello aziendale- accordata la possibilità agli interessati di fruire di una forma di flessibilità oraria da attuare attraverso il riconoscimento di permessi a recupero, frazionabili anche a ore, nel limite annuo di 120 ore, riproporzionate per i lavoratori a tempo parziale. La richiesta dovrà pervenire all'azienda con un preavviso minimo non superiore a 5 giorni lavorativi.
17. La regolamentazione di dettaglio delle modalità di fruizione e di recupero di tali permessi, nonché di ulteriori misure, saranno definiti a livello aziendale

#### **CONGEDO PER LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE**

18. La lavoratrice inserita in percorsi di protezione relativi alla violenza di genere può chiedere così come previsto dall'art. 24, D.Lgs. n. 80/2015, un congedo retribuito della durata massima di tre mesi, nonché chiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale secondo le modalità indicate all'art. 18 comma 3, lett. a) del presente Contratto.
19. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2120 del Codice Civile, quale condizione di miglior favore la lavoratrice che sia inserita nei percorsi di cui al comma che precede potrà richiedere un'anticipazione non superiore al 70 per cento sul trattamento cui avrebbe diritto nel caso di cessazione del rapporto alla data della richiesta.
20. Durante il periodo in cui la lavoratrice è in congedo percepisce una indennità corrispondente all'ultima retribuzione e matura integralmente anzianità, ferie, tredicesima mensilità, Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Il periodo di tre mesi non deve necessariamente essere continuativo e deve essere distribuito nell'arco temporale di tre anni. In assenza di regole specifiche previste dalla contrattazione collettiva, alla dipendente è sempre consentito di scegliere fra la fruizione su base oraria o quella giornaliera. L'utilizzo a ore è consentito in misura pari alla metà dell'orario medio giornaliero del periodo di paga quadri-settimanale o mensile immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.
21. In sede aziendale la durata del congedo potrà essere prolungata di ulteriori 3 mesi qualora permangano sussistenti le motivazioni e requisiti di cui alla sopra richiamata disposizione di legge. Sempre a tale livello potranno essere definite ulteriori misure qualora le suddette motivazioni e requisiti si protraggano, in tal caso comunque anche tale ulteriore periodo sarà considerato neutro ai fini del periodo di conservazione del posto di lavoro.

### **Art. 33 -Diritto allo studio e formazione personale**

1. I lavoratori che fuori dalle ipotesi di cui al successivo articolo 34, al fine di migliorare la propria cultura anche in relazione all'attività svolta in azienda, intendono frequentare presso istituti pubblici, parificati o legalmente riconosciuti, corsi di studio, ivi compresi corsi di specializzazione post laurea universitaria coerenti con l'attività svolta in azienda hanno diritto, con le precisazioni indicate ai commi successivi, di usufruire di permessi retribuiti a carico del monte ore triennale come di seguito definito.  
Le Parti a livello Aziendale potranno altresì prevedere che, fatte salve le esigenze tecnico organizzative e produttive, possano accedere al predetto istituto i lavoratori iscritti a corsi di formazione di durata complessiva non inferiore a 450 ore.  
Detti corsi dovranno essere coerenti con l'attività svolta in azienda dagli interessati e finalizzati all'acquisizione di una delle professionalità previste dalla Nomenclatura e Classificazione delle Unità professionali redatta da ISTAT.
2. I permessi retribuiti potranno essere richiesti per un massimo di 150 ore pro-capite per triennio, utilizzabili anche in un solo anno, sempre che il corso al quale il lavoratore intende partecipare si svolga per un numero di ore doppio di quelle richieste come permesso retribuito.
3. Il monte ore sarà messo a disposizione anche in relazione alla frequenza di corsi di formazione professionale di cui all'art. 6, l. 8 marzo 2000, n. 53.
4. L'ammontare del monte ore verrà determinato, all'inizio di ogni triennio, moltiplicando 7 ore per tre per il numero dei dipendenti occupati nell'azienda al 31 dicembre dell'anno precedente. A tal fine il numero dei dipendenti occupati si determina secondo il criterio del full time equivalent.
5. I lavoratori interessati dalle fattispecie di cui al presente articolo devono produrre, con congruo anticipo, il certificato di iscrizione al corso, attestante anche la sua durata e, a consuntivo, i relativi certificati di frequenza con l'indicazione delle ore complessive e della concomitanza del corso con gli orari di lavoro del dipendente.
6. Qualora il numero dei dipendenti che intendono partecipare a corsi di studio o di formazione comporti situazioni contrastanti con le condizioni di cui al comma 7 (superamento della percentuale massima etc) si farà ricorso a criteri obiettivi per la identificazione dei beneficiari dei permessi: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio.
7. I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dalla singola unità produttiva per frequentare i corsi di studio di cui al comma 1 o di formazione professionale di cui al comma 3 non dovranno in ogni caso superare la percentuale massima complessiva giornaliera del 2% del totale del personale dell'azienda o dell'unità produttiva, fermo restando che dovranno comunque essere garantiti lo svolgimento dell'attività produttiva e la continuità del servizio.

## **Art. 34 - *Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti***

### AGEVOLAZIONI PER LA FREQUENZA

1. I lavoratori studenti, iscritti e frequentanti corsi regolari di studio per istruzione primaria, secondaria, universitaria, nonché di qualificazione professionale, in scuole o istituti statali, parificati o legalmente riconosciuti o comunque abilitati al rilascio di titoli legali di studio saranno immessi, su loro richiesta, in turni di lavoro che agevolino la frequenza ai corsi e la preparazione agli esami.
2. Su loro richiesta gli stessi saranno esonerati dal prestare lavoro straordinario e durante i riposi settimanali.

### PERMESSI RETRIBUITI

3. I lavoratori studenti, esclusi gli universitari, che devono sostenere prove di esame, possono usufruire, su richiesta, di permessi retribuiti per tutti i giorni di esame e per i due giorni lavorativi, precedenti la sessione di esami.
4. I lavoratori studenti universitari potranno usufruire, su richiesta, in aggiunta ai permessi retribuiti spettanti per legge coincidenti con i giorni di ciascun esame, di ulteriori nove giorni lavorativi complessivi in ragione d'anno civile (intendendosi il periodo 1° gennaio – 31 dicembre) di permesso giornaliero retribuito da fruire per il giorno dell'esonero o per un massimo di due giorni immediatamente precedenti la prova di ciascun esame o esonero. In caso di rapporti di lavoro di durata inferiore all'anno e/o part-time verticale o misto le nove giornate di permesso saranno proporzionalmente ridotte. Tali permessi non sono cumulabili anno per anno.
4. bis. I permessi di cui al comma 4 non si sommano a trattamenti aziendali di miglior favore.
5. I permessi non saranno retribuiti per gli esami universitari che siano stati sostenuti per più di due volte nello stesso anno accademico.
6. I suddetti permessi saranno riconosciuti previa produzione della relativa documentazione.

### PERMESSI NON RETRIBUITI

7. I lavoratori studenti - che abbiano meno di cinque anni di anzianità aziendale - potranno richiedere nel corso dell'anno solare 160 ore di permesso non retribuito il cui utilizzo verrà programmato trimestralmente pro-quota, in sede aziendale, compatibilmente con le esigenze produttive ed organizzative dell'azienda. A richiesta dell'azienda il lavoratore interessato dovrà produrre le certificazioni necessarie all'esercizio del presente diritto.
8. A far data dal compimento del quinto anno di anzianità di servizio presso la stessa azienda, i lavoratori potranno richiedere un periodo di congedo per la formazione continuativo o frazionabile non retribuito pari ad un massimo di undici mesi da fruire nell'arco dell'intera vita lavorativa, nei limiti ed alle condizioni previste dall'art. 5 della legge 8 marzo 2000 n. 53.
9. Il congedo deve essere finalizzato, oltre al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, anche alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.
10. Il congedo sarà fruito per un periodo minimo continuativo pari a un mese di calendario.
11. Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta al datore di lavoro almeno 30 giorni prima, specificando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione. L'azienda valuterà l'accoglimento della richiesta tenuto conto delle esigenze tecnico organizzative e, in caso di diniego o differimento del congedo, informerà l'interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.
12. Ferma restando la compatibilità dei congedi con lo svolgimento della normale attività produttiva, i lavoratori che potranno contemporaneamente assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva a questo titolo non dovranno superare il 2% del totale della forza occupata al 31 dicembre dell'anno

precedente. Gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.

13. Durante il congedo il lavoratore ha diritto alla sola conservazione del posto. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi e permessi previsti dalle leggi vigenti e dal presente CCNL.

**Art. 35 – *Richiamo alle armi, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo***

1. Il richiamo alle armi non risolve il rapporto di lavoro.
2. Il lavoratore richiamato alle armi ha diritto alla conservazione del posto fino a un mese dopo la cessazione del richiamo, salvo casi di legittimo impedimento
3. Se il lavoratore chiamato o richiamato alle armi risolve il rapporto di lavoro ha diritto a tutte le indennità spettanti, a norma delle disposizioni vigenti all'atto della chiamata, ma in tal caso non ricorre l'obbligo del preavviso, né il diritto alla relativa indennità sostitutiva.
4. Le norme stabilite dal presente articolo si intendono completate con quelle previste dalla legge vigente in caso di richiamo alle armi al momento del richiamo stesso, nonché da quanto contenuto nella legge 26 febbraio 1997, n. 49, "Nuova disciplina della cooperazione dell'Italia con i Paesi in via di sviluppo".
5. I diritti di cui al presente articolo si applicano, compatibilmente con le esigenze aziendali, ai lavoratori cooperanti o volontari che lavorino all'estero nell'ambito di programmi di cooperazione internazionale approvati dal Governo italiano.

**NOTA A VERBALE**

I lavoratori che facciano parte di organizzazioni di volontariato iscritte nei registri di cui all'art. 6 della legge 11 agosto 1991, n.266, per poter espletare attività di volontariato hanno diritto, ai sensi dell'art. 17 della legge stessa, di usufruire delle forme di flessibilità di orario di lavoro o delle turnazioni previste dal contratto e dagli accordi collettivi, compatibilmente con l'organizzazione aziendale.



### **Art. 36 - *Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro***

1. Il lavoratore impossibilitato a presentarsi in servizio a causa di malattia deve darne tempestivamente avviso all'azienda entro il primo giorno in cui si è verificata l'assenza e, comunque, di norma, in anticipo rispetto all'inizio del proprio orario/turno di lavoro; sono fatte salve situazioni di comprovati motivi di carattere eccezionale. Contestualmente deve comunicare il luogo ove si trovi degente, se diverso dall'ultimo domicilio comunicato all'azienda, nonché eventuali variazioni successive del luogo stesso espressamente autorizzate dal medico.
2. Il lavoratore, inoltre, deve giustificare l'assenza facendo pervenire all'azienda il numero di protocollo identificativo del certificato inviato dal medico in via telematica entro il secondo giorno dall'inizio dell'assenza stessa. La comunicazione del numero di protocollo dovrà avvenire mediante l'utilizzo di posta elettronica o sms o con le modalità che potranno essere concordate a livello aziendale. In caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia per qualsiasi motivo (quale a mero titolo esemplificativo medico o struttura curante non convenzionati con il SSN, eventi di malattia che richiedono ricovero ospedaliero o che vengono certificati da strutture di pronto soccorso, problemi tecnici di trasmissione del certificato telematico, insorgenza dello stato patologico all'estero) il lavoratore dovrà far pervenire all'azienda, entro il secondo giorno, la certificazione che il medico è tenuto a rilasciare su supporto cartaceo attestante la prognosi e la data di inizio della malattia. In questo caso, l'inoltro della certificazione medica potrà avvenire anche mediante l'utilizzo di fax o di posta elettronica, fermo restando, in tal caso, l'obbligo della successiva produzione della certificazione in originale.
3. Nel solo caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia ed esclusivamente per le assenze dal servizio per malattia di durata non superiore ai tre giorni, ferma restando la comunicazione preventiva di cui al comma 1, il lavoratore potrà produrre la certificazione medica in originale al rientro in servizio.
4. In caso di prosecuzione dell'assenza per malattia il lavoratore, fermo restando l'obbligo di darne avviso, nei termini di cui sopra, all'azienda entro il primo giorno in cui egli avrebbe dovuto riprendere il servizio, dovrà inviare all'azienda il numero di protocollo identificativo del nuovo certificato ovvero far pervenire la relativa certificazione cartacea secondo le modalità sopra elencate entro il secondo giorno dalla scadenza del periodo di assenza indicato nel precedente certificato medico.
5. Il lavoratore è tenuto a comunicare all'azienda la durata della prognosi contestualmente al rilascio dei certificati di cui sopra.
6. In mancanza di ciascuna delle comunicazioni di cui ai precedenti punti da 1 a 4 nonché in caso di ritardo nella giustificazione dell'assenza, saranno considerate assenze ingiustificate le giornate non coperte da certificazione medica e quelle di ritardo nella comunicazione e nell'invio o nel recapito della certificazione.
7. In caso di assenza per malattia, l'azienda ha facoltà di far controllare lo stato di salute del lavoratore ai sensi delle vigenti norme di legge.
8. Fermo restando quanto previsto dalle vigenti leggi in materia, il lavoratore, pur in presenza di una espressa autorizzazione del medico curante ad uscire, è tenuto, fin dal primo giorno di assenza dal lavoro e per tutta la durata della malattia, a farsi trovare a disposizione nel domicilio comunicato all'azienda, dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 17 alle ore 19, ovvero nelle diverse fasce orarie stabilite da norme legislative o amministrative locali o nazionali, di tutti i giorni, compresi quelli domenicali o festivi, per consentire l'accertamento del suo stato di salute.
9. Salvo casi di forza maggiore debitamente documentati il lavoratore, qualora debba allontanarsi durante le fasce di reperibilità dal luogo di degenza per prestazioni indilazionabili o accertamenti specialistici inerenti lo stato di malattia ovvero per altri gravi motivi, è tenuto a darne preventiva comunicazione all'azienda e successiva documentazione giustificativa.

10. Nel caso di assenza per malattia al lavoratore non in prova assunto a tempo indeterminato sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:
  - 180 giorni di calendario ad intera retribuzione;
  - 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione.Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi, il periodo di conservazione del posto ed il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario. A fronte di gravi patologie che richiedano il ricorso a terapie "salvavita", l'azienda - dietro presentazione di idonea certificazione - riconoscerà, alla scadenza del periodo massimo di conservazione del posto di lavoro come definito al presente comma, un ulteriore periodo di conservazione del posto di lavoro pari a 120 giorni di calendario, al 50% della retribuzione. A questo fine si rinvia, per l'identificazione delle gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi. Restano salvi eventuali condizioni di miglior favore previste a livello aziendale.
11. In ogni caso ove si verificano più assenze per malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui al precedente punto 10 si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di tre anni precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso.
12. Nei suddetti periodi l'anzianità decorre ad ogni effetto.
13. Dalla retribuzione corrisposta nelle misure suddette viene dedotto quanto il lavoratore eventualmente abbia diritto a percepire da istituti previdenziali ed assistenziali.
14. Se l'interruzione del servizio supera i termini massimi sopra indicati, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva di preavviso previsti dal presente contratto.
15. Prima della scadenza dei termini massimi indicati nel precedente punto 10, al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa la sospensione del rapporto di lavoro per una sola volta e per un periodo continuativo non frazionabile fino a 18 mesi; in tal caso questo ulteriore periodo di assenza, non retribuita, non sarà ritenuto utile ai fini del trattamento di fine rapporto di lavoro né ad alcun altro effetto.
16. Il mancato rispetto da parte del lavoratore degli obblighi indicati nel presente articolo potrà comportare, indipendentemente dalla perdita del trattamento di malattia con le modalità previste dalla legge vigente, l'adozione di provvedimenti disciplinari con la procedura di cui all'art. 46 (Provvedimenti disciplinari) del presente contratto
17. Le malattie cadenti nei periodi di astensione facoltativa per gravidanza e puerperio o di aspettativa, nonché di assenza ai sensi dell'art. 32 del presente contratto, non danno luogo ad alcun trattamento economico di malattia poiché in tali ipotesi trovano applicazione le discipline economico-normative previste per le predette assenze.
18. Le assenze dal servizio non utili ai fini del riconoscimento dell'anzianità sospendono il periodo triennale di cui al precedente comma 11.
19. Il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per gravidanza e puerperio non interrompe il computo del predetto periodo triennale eventualmente già in atto, ma sospende la corresponsione del relativo trattamento economico di malattia.
20. Nel caso in cui la infermità sia causata da colpa di un terzo, il risarcimento da parte del terzo responsabile, relativamente alla parte retributiva e oneri inerenti, sarà versato dal lavoratore all'azienda.
21. Agli effetti del presente articolo è considerata malattia anche l'infermità derivante da infortunio non coperto da assicurazione obbligatoria.
22. Fatto salvo il periodo di conservazione del posto di lavoro, nel computo dei limiti del trattamento economico non saranno conteggiati e quindi saranno retribuiti ad intera retribuzione globale
  - a. i periodi di ricovero ospedalieri, inclusi i ricoveri in day hospital e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche, fino ad un massimo di 60 giorni complessivi;

- b. i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad un massimo di 60 giorni complessivi e comunque fino ad un tetto massimo di 90 giorni complessivi per gli eventi di cui ai punti a e b unitariamente considerati.
23. A partire dal 1° gennaio 2006 su richiesta del lavoratore l'Azienda, per un massimo di due volte nell'anno, fornisce entro 10 giorni dalla richiesta le informazioni necessarie all'esatta conoscenza della situazione del cumulo di eventuali assenze per malattia in relazione alla conservazione del posto di lavoro.
24. Nell'applicazione del presente articolo le aziende valuteranno con la massima attenzione la situazione dei lavoratori affetti da gravi patologie.

**NOTA A VERBALE**

Con riferimento alla previsione del comma 23, per anno si intende l'anno civile (1 gennaio- 31 dicembre).

### ***Art. 37 – Infortunio sul lavoro e malattie professionali***

1. L'infortunio sul lavoro, anche se consente la continuazione dell'attività lavorativa, deve essere denunciato immediatamente, salvo casi di forza maggiore, dal lavoratore al proprio superiore diretto perché possano essere prestate le previste cure di pronto soccorso ed effettuate le denunce di legge.
2. Il lavoratore, in caso di infortunio sul lavoro, ha diritto alla conservazione del posto:
  - a. in caso di malattia professionale, per un periodo pari a quello per il quale egli percepisce l'indennità per inabilità temporanea prevista dalla legge;
  - b. in caso di infortunio, fino alla guarigione clinica comprovata con il rilascio del certificato medico definitivo da parte dell'Istituto assicuratore.
3. Nei casi di infortunio sul lavoro e malattia professionale, il lavoratore non in prova assunto con contratto a tempo indeterminato ha diritto, per l'intero periodo di assenza come sopra determinato, al trattamento economico nelle misure e per i periodi fissati al comma 10 dell'art. 36 (Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro), con deduzione di quanto l'Istituto assicuratore dovesse eventualmente corrispondergli direttamente.
4. Per quanto non previsto nel presente articolo si richiamano le disposizioni di legge in materia di obblighi assicurativi, previdenziali, di assistenza e soccorso.
5. Superato il termine di conservazione del posto come sopra determinato, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento previsto per il caso di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso. Qualora al superamento di detto periodo il lavoratore ritenga di non poter riprendere servizio questi potrà risolvere il rapporto di lavoro con diritto al solo trattamento di fine rapporto. Qualora l'azienda non proceda al licenziamento e il lavoratore non risolva volontariamente il rapporto di lavoro, il rapporto rimane sospeso a tutti gli effetti, salva la decorrenza dell'anzianità ai fini del preavviso.
6. Nei casi in cui a seguito di infortunio sul lavoro o di malattia professionale, la conseguente invalidità parziale non consenta al lavoratore di svolgere i compiti precedentemente affidatigli, compatibilmente con le esigenze organizzative, l'azienda individuerà soluzioni compatibili con la ridotta capacità del lavoratore.
7. Per i lavoratori coperti da assicurazione obbligatoria e da eventuali previdenze assicurative predisposte dall'azienda, in caso di infortunio o di malattia professionale non si farà luogo al cumulo.
8. I lavoratori trattenuti oltre il normale orario per prestare la loro opera di assistenza o soccorso nel caso di infortunio di altri lavoratori, devono essere retribuiti per il tempo trascorso a tale scopo nel luogo di lavoro.

### **Art. 38 – Tutela della maternità e paternità**

1. In caso di gravidanza e puerperio a tutela della maternità e della paternità, si applicano disposizioni di cui al D.Lgs n. 151 del 2001 come modificato dal D.Lgs n. 80 del 2015.
2. Nei periodi di interdizione obbligatoria dal lavoro previsti dalla legge, alla lavoratrice verrà corrisposta la normale retribuzione, con deduzione di quanto la stessa abbia diritto di percepire dall'INPS a titolo di indennità di maternità.
3. Ove durante il suddetto periodo di interruzione del servizio intervenga la malattia, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 36 (Trattamento di malattia), a partire dal giorno in cui la malattia stessa si è manifestata e sempreché dette disposizioni risultino più favorevoli alla lavoratrice interessata.
4. Ai fini e per gli effetti dell'art. 32 del D.Lgs n. 151 del 2001, così come modificato dall'art. 7, comma 1, lett. a) del D.Lgs n. 80/2015 il padre lavoratore e la madre lavoratrice, per ogni bambino nei suoi primi dodici anni di età, hanno diritto di astenersi dal lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a dieci mesi elevato a undici mesi qualora il padre lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi. Nell'ambito del predetto limite, il diritto di astenersi dal lavoro compete:
  - a. alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo obbligatorio di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;
  - b. al padre lavoratore, dalla nascita del figlio compreso il giorno del parto, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi, elevabile a sette nel caso in cui eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi;
  - c. qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.
5. Il congedo parentale spetta al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto.
6. In caso di adozione e di affidamento, il genitore adottivo o affidatario può fruire del congedo parentale sino ai primi 12 anni dall'ingresso del minore in famiglia, qualunque sia l'età del minore, ma comunque fino al raggiungimento della sua maggiore età. Analogamente, il genitore di minore con handicap grave può esercitare il diritto al prolungamento del congedo parentale fino ai primi 12 anni di vita del bambino.
7. Ai fini dell'esercizio di tale diritto, il genitore è tenuto a presentare almeno 5 giorni prima richiesta scritta al datore di lavoro indicando la durata del periodo di congedo richiesto, di norma, con la precisazione della durata minima dello stesso e allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva. Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tali termini, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.
8. Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è riconosciuta al genitore la possibilità di fruire del congedo parentale su base oraria, in misura non superiore alla metà del normale orario giornaliero di lavoro. Il lavoratore è tenuto a presentare all'azienda la relativa richiesta di fruizione con un preavviso minimo di due giorni. Diverse modalità di fruizione del congedo parentale a ore possono essere previste dalla contrattazione aziendale.
9. Il congedo parentale a ore non è cumulabile con altri permessi o riposi disciplinati dal D.Lgs. n. 151/2001.

## **Art. 39 – Tutele specifiche**

### **PORTATORI DI HANDICAP**

1. Ai lavoratori portatori di handicap in situazione di gravità, nonché ai lavoratori che si trovino nella necessità di prestare assistenza a figli ovvero a parenti od affini entro il terzo grado, ancorché non conviventi, del pari portatori di handicap in situazione di gravità, si applicano le disposizioni previste dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992 n. 104, così come integrate dalla legge n. 53/2000. Con specifico riferimento ai giorni di permesso mensile previsti dalla legge n. 104 del 1992, le Parti convengono che il computo dell'anzianità di servizio comprenda gli effetti relativi alle ferie, alla tredicesima mensilità o alla gratifica natalizia e che il relativo trattamento sia utile ai fini del computo del TFR.
2. Allo scopo di favorire, nel rispetto della quota d'obbligo prevista dalla legge n. 68/99, l'inserimento dei portatori di handicap in posti di lavoro confacenti alle loro attitudini e capacità lavorative, compatibilmente con le esigenze tecnico/impiantistiche, le aziende si adopereranno per assicurare adeguate condizioni di sicurezza e di agibilità dei posti di lavoro

### **LAVORATORI AFFETTI DA PATOLOGIE DERIVANTI DA USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI**

3. Ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 9 ottobre 1990, n. 309, il lavoratore del quale viene accertato lo stato di tossicodipendenza e che intende accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle unità sanitarie locali o di altre strutture terapeutico-riabilitative e socio-assistenziali, se assunto a tempo indeterminato, ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per il tempo in cui la sospensione della prestazione lavorativa è dovuta all'esecuzione del trattamento riabilitativo e, comunque, per un periodo non superiore a tre anni, secondo le specifiche modalità di seguito definite.
4. Il dipendente che intende avvalersi di detto periodo di aspettativa è tenuto a presentare alla Direzione dell'azienda la documentazione di accertamento dello stato di tossicodipendenza rilasciata dal servizio pubblico per le tossicodipendenze ed il relativo programma di riabilitazione ai sensi dell'art. 122 del citato D.P.R..
5. Il dipendente interessato dovrà inoltre presentare, con periodicità mensile, la documentazione rilasciata dalla struttura presso la quale sta eseguendo il programma terapeutico attestante l'effettiva prosecuzione del programma stesso.
6. Il rapporto di lavoro si intende risolto qualora il lavoratore non riprenda servizio entro sette giorni dal completamento della terapia di riabilitazione o dalla scadenza del periodo massimo di aspettativa, ovvero dalla data dell'eventuale volontaria interruzione anticipata del programma terapeutico.
7. Previa richiesta scritta, l'azienda concederà ai lavoratori che ne facciano richiesta per la necessità, attestata dal servizio pubblico per le tossicodipendenze, di concorrere al programma terapeutico e socio-riabilitativo seguito da un familiare tossicodipendente, un periodo di aspettativa - compatibilmente con le esigenze tecnico-produttive - non superiore a quattro mesi, anche frazionabile per periodi non inferiori ad un mese.
8. Durante i suddetti periodi di aspettativa non decorrerà retribuzione, né si avrà decorrenza di anzianità di servizio per alcun istituto di legge e/o di contratto.
9. Nell'attuazione degli adempimenti disciplinati dal presente articolo, sarà posta particolare attenzione a tutela della riservatezza dei soggetti interessati.

### **CONGEDO PER CURE**

10. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 del D.Lgs n. 119 del 18 luglio 2011, i lavoratori mutilati e invalidi civili cui sia stata riconosciuta una riduzione della capacità lavorativa superiore al cinquanta per cento possono fruire ogni anno, anche in maniera frazionata, di un congedo per cure per un periodo non superiore a trenta giorni.

**Art. 40 – *Determinazione della retribuzione oraria e giornaliera***

1. La retribuzione dei lavoratori è contabilmente determinata in misura mensile e, di norma, viene corrisposta entro il quindicesimo giorno del mese successivo. Sono fatte salve le specifiche discipline aziendali in materia.
2. La retribuzione oraria dei lavoratori anche ai fini dei vari istituti contrattuali, salvo diverse indicazioni, si determina dividendo per 173 i minimi tabellari della classificazione unica, gli aumenti periodici di anzianità, gli aumenti di merito, nonché gli altri compensi già eventualmente fissati a mese ed aggiungendo a tali valori gli altri elementi orari della retribuzione, quali incentivi, indennità varie, ecc. L'ammontare così ottenuto verrà moltiplicato per le ore lavorate e per quelle contrattualmente dovute.
3. La retribuzione giornaliera si ottiene dividendo la retribuzione di cui sopra per 26.

### **Art. 41 – Aumenti periodici di anzianità**

1. Il lavoratore ha diritto, per ogni biennio di servizio maturato e valido ai fini dell'anzianità, al riconoscimento di un importo in cifra fissa nella misura riportata nella seguente tabella, per ciascun livello retributivo, limitatamente a sette bienni maturati a partire dalla data di assunzione:

	Importo mensile lordo
7°	30,73
6°	28,10
5°	25,56
4°	24,38
3°	23,24
2°	21,54

2. Gli aumenti periodici decorreranno dal primo giorno del mese immediatamente successivo a quello in cui si compie il biennio di anzianità.
3. Nei casi di assegnazione a livello superiore, verrà mantenuto l'importo degli assegni periodici di anzianità in precedenza maturati e la frazione di biennio in corso di maturazione sarà utile per l'attribuzione dello scatto al valore del nuovo livello
4. Gli assegni periodici di anzianità non potranno essere assorbiti da precedenti o successivi assegni "ad personam" o di merito, né questi potranno essere assorbiti dagli aumenti periodici maturati o da maturare.

#### **NORME TRANSITORIE**

5. Per i lavoratori nei confronti dei quali già trova applicazione - alla data di stipula del CCNL 28 giugno 2000 - la disciplina degli aumenti periodici di anzianità così come definiti nell'articolo di cui sopra, il nuovo valore dello scatto verrà attribuito per il numero degli aumenti periodici che matureranno a decorrere dalla predetta data.
6. Gli aumenti periodici già maturati continueranno ad essere corrisposti negli importi a suo tempo riconosciuti.
7. L'anzianità in corso è utile alla maturazione del successivo scatto nell'ambito dei complessivi sette previsti.
8. Le Parti convengono che il riconoscimento del nuovo importo degli aumenti periodici di anzianità all'atto dell'applicazione del CCNL 28 giugno 2000 non costituisce passaggio a livello superiore del sistema di classificazione.
9. Per i lavoratori cui, alla data di stipula del CCNL 28 giugno 2000, trovi applicazione una differente disciplina degli aumenti periodici, verranno adottati i seguenti criteri:
  - ai lavoratori che non abbiano ancora maturato cinque aumenti periodici di anzianità, verranno mantenuti in cifra gli importi già percepiti e l'anzianità in corso sarà utile alla maturazione del successivo scatto al nuovo valore, nell'ambito dei complessivi sette previsti.
  - ai lavoratori che, entro la data del 31 dicembre 1998, abbiano già maturato cinque aumenti periodici, verranno riconosciuti, ai nuovi valori, altri due scatti, il primo dei quali decorrerà dal 1° gennaio 2001. Analoga disciplina, ma con decorrenza dalla naturale scadenza del biennio, troverà applicazione nei confronti dei lavoratori che maturino i cinque aumenti periodici nel periodo successivo al 31 dicembre 1998.



### **Art. 42 – 13<sup>a</sup> mensilità**

1. L'azienda è tenuta a corrispondere per ciascun anno al lavoratore, in occasione della ricorrenza natalizia, una tredicesima mensilità di importo ragguagliato all'intera retribuzione mensile percepita.
2. La corresponsione deve avvenire, normalmente, alla Vigilia di Natale.
3. Nel caso di inizio o di cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore non in prova ha diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della tredicesima mensilità quanti sono i mesi di anzianità di servizio presso l'azienda. La frazione di mese superiore a quindici giorni va considerata a questi effetti come mese intero.
4. Il periodo di prova seguito da conferma è considerato utile per il calcolo dei dodicesimi di cui sopra.

### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Ai soli fini dei rapporti con gli enti previdenziali e senza pregiudizio per la retribuzione contrattualmente dovuta ai lavoratori, le Parti dichiarano che la quota di tredicesima mensilità e di altre eventuali retribuzioni differite, corrisposta al lavoratore per i periodi di sospensione della prestazione di lavoro relativi a malattia, infortunio non sul lavoro, gravidanza e puerperio, è a carico dell'azienda esclusivamente ad integrazione della parte di tale quota indennizzata in forza di disposizioni legislative.

### **Art. 43 – *Trasferte***

1. Al lavoratore inviato dall'azienda, per esigenze di servizio, fuori dal suo normale ambito territoriale di impiego, verranno rimborsate, qualora egli non possa usufruire dei servizi aziendali, le spese effettive di viaggio corrispondenti all'utilizzo dei mezzi normali di trasporto nonché, in relazione alla necessità di consumare uno o più pasti e/o di pernottare fuori dalla abituale residenza, le spese di vitto e alloggio, e/o corrisposta una indennità di trasferta giornaliera (diaria).
2. Gli importi del suddetto rimborso spese o della diaria saranno riferiti ai trattamenti individuati secondo le prassi in atto a livello aziendale.
3. Le indennità riconosciute al personale in trasferta sono escluse dal calcolo della retribuzione spettante per tutti gli istituti di legge e/o di contratto.

#### **Art. 44 – Premio di risultato**

1. La contrattazione aziendale con contenuti economici è consentita per l'istituzione di un Premio di Risultato calcolato solo con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, di qualità, redditività ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. Il premio deve avere caratteristiche tali da consentire l'applicazione dei particolari trattamenti contributivi e fiscali previsti dalla normativa di legge.
2. Al fine di acquisire elementi di conoscenza comune per la definizione degli obiettivi della contrattazione aziendale, le Parti esamineranno preventivamente, in apposito incontro in sede aziendale, le condizioni produttive e occupazionali e le relative prospettive, tenendo conto dell'andamento della competitività e delle condizioni essenziali di redditività dell'azienda.
3. Gli importi, i parametri e i meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato saranno definiti contrattualmente dalle Parti in sede aziendale, in coerenza con gli elementi di conoscenza di cui al punto precedente, assumendo quali criteri di riferimento uno o più di uno tra quelli indicati al primo comma.
4. L'erogazione del Premio di Risultato avrà caratteristiche di non determinabilità a priori e, a seconda dell'assunzione di uno o più criteri di riferimento di cui al primo comma potrà essere anche totalmente variabile in funzione dei risultati conseguiti ed avverrà secondo criteri e modalità definiti dalle Parti in sede aziendale.
5. In considerazione di quanto previsto dall'art.1, comma 184 L. n. 208/15 (Legge di Stabilità 2016), in ordine alla possibilità di fruire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato anche in forma di somme e valori di cui al comma 2 e all'ultimo periodo del comma 3 dell'art. 51 del T.U.I.R. le Parti concordano che in sede di contrattazione di II livello, fermi restando i requisiti di reddito previsti dalla norma richiamata, i lavoratori interessati potranno scegliere su base volontaria la modalità di erogazione del Premio di Risultato, convertendo l'importo maturato, o una parte di questo, in servizi welfare già esistenti o che saranno implementati.

## **Art. 45 – Rapporti in azienda**

1. Le caratteristiche proprie del servizio fornito dalle imprese di gestione di reti e servizi di telecomunicazioni richiedono un elevato livello di collaborazione e senso di responsabilità da parte dei lavoratori nell'espletamento dei compiti loro affidati. In tale quadro, pertanto, tenuto soprattutto conto dell'esigenza di garantire alla clientela il miglior grado di servizio, i rapporti in azienda dovranno ispirarsi ai seguenti principi.
2. In armonia con la dignità del lavoratore i superiori impronteranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione e urbanità.
3. Nell'ambito del rapporto di lavoro, il lavoratore dipende dai rispettivi superiori, come previsto dall'organizzazione aziendale.
4. I rapporti tra i lavoratori, a tutti i livelli di responsabilità nell'organizzazione aziendale, saranno improntati a reciproca correttezza ed educazione.
5. Dovranno essere osservate le norme di legge e del presente contratto, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio ed in particolare l'attività lavorativa assegnata andrà eseguita con la diligenza, la professionalità e l'impegno necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
6. Il lavoratore che è anche cliente dell'azienda in cui lavora è tenuto a gestire le pratiche connesse alle utenze di proprio interesse nella più assoluta trasparenza e nel rispetto delle procedure chiedendo le necessarie autorizzazioni.
7. Il lavoratore deve osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'azienda per il controllo delle presenze con espresso divieto di fare variazioni o cancellature sulla scheda/badge, di ritirare quella di un altro lavoratore o di tentare in qualsiasi modo di alterare le indicazioni dell'orologio controllo, nonché di compiere volontariamente movimenti irregolari degli strumenti di controllo delle presenze.
8. Il lavoratore che non avrà fatto il regolare movimento della scheda/badge sarà considerato ritardatario e quando non possa far constatare in modo sicuro la sua presenza nel luogo di lavoro sarà considerato assente.
9. Si dovrà mantenere assoluta segretezza sugli interessi dell'azienda ed il più stretto riserbo, anche successivamente alla cessazione dal servizio, su notizie e dati riservati riconducibili alla sfera di interessi dell'azienda.
10. Il lavoratore non dovrà trarre profitto, anche a prescindere da eventuali danni causati all'azienda stessa, da quanto forma oggetto delle sue funzioni né esplicitare direttamente o per interposta persona, anche fuori dall'orario di lavoro, mansioni ed attività - a titolo gratuito od oneroso - che possano determinare, anche indirettamente, un conflitto di interessi con l'Azienda; in particolare dovrà astenersi da qualunque attività o da qualsiasi forma di partecipazione, diretta o indiretta, in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti e distributori.
11. Durante l'orario giornaliero il lavoratore dovrà disimpegnare con assiduità e diligenza i compiti attribuitigli, mantenere nei rapporti con la clientela una condotta uniformata a principi di correttezza e di integrità, non attendere ad occupazioni estranee al servizio e, in periodo di malattia od infortunio, ad attività lavorativa ancorché non remunerata.
12. I lavoratori non dovranno sottrarre o danneggiare i beni materiali o immateriali in proprietà o in uso alla azienda compreso il patrimonio informatico. Inoltre, non dovranno falsificare o alterare dati, documenti, apparecchiature, procedure o software aziendali né duplicare, installare e/o detenere programmi ed ogni altro prodotto software senza esplicita autorizzazione.
13. Non è possibile valersi di mezzi di comunicazione, di strumenti informatici, di collegamenti in rete o di quant'altro ancora è di proprietà o in uso dell'azienda per ragioni che non siano di servizio.
14. Dovranno essere scrupolosamente osservate le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'azienda da parte del personale e non potranno essere introdotte - salvo che non siano debitamente autorizzate - persone estranee nei locali non aperti al pubblico.

15. Nei confronti di colleghi, clienti e terzi, i lavoratori dovranno attenersi a comportamenti improntati al massimo rispetto della condizione sessuale, della dignità e del diritto della persona e conseguentemente astenersi dal porre in essere comportamenti riconducibili a forme di molestie sessuali anche perpetrate deliberatamente in ragione della posizione ricoperta.
16. Le infrazioni a tali disposizioni come previsto nei successivi artt. 46 e 47 daranno luogo a provvedimenti disciplinari che potranno giungere fino al licenziamento per mancanze ai sensi dell'art. 48.
17. Quando sia richiesto dalla natura del comportamento del lavoratore o dalla necessità di effettuare accertamenti in relazione al comportamento medesimo, l'azienda può disporre l'allontanamento temporaneo del lavoratore dal servizio

### **Art. 46 – Provvedimenti disciplinari**

1. L'inosservanza, da parte del lavoratore, delle disposizioni di legge, contrattuali o di normativa aziendale può dar luogo, secondo la gravità della infrazione, all'applicazione dei seguenti provvedimenti:
  - a. richiamo verbale;
  - b. ammonizione scritta;
  - c. multa non superiore a tre ore della retribuzione base;
  - d. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di tre giorni;
  - e. licenziamento per mancanze ai sensi del successivo art. 48.
2. Il datore di lavoro non potrà adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa.
3. Salvo che per il richiamo verbale, la contestazione dovrà essere effettuata per iscritto ed i provvedimenti disciplinari non potranno essere applicati prima che siano trascorsi cinque giorni nel corso dei quali il lavoratore potrà presentare le sue giustificazioni.
4. Se il provvedimento non verrà comunicato entro i dieci giorni dalla scadenza del termine assegnato per presentare le giustificazioni, queste si riterranno accolte.
5. Il lavoratore potrà presentare le sue giustificazioni anche verbalmente, con l'eventuale assistenza di un rappresentante dell'Associazione Sindacale cui aderisce o conferisce mandato, ovvero di un componente la RSU.
6. La adozione del provvedimento dovrà essere motivata e comunicata per iscritto.
7. I provvedimenti disciplinari di cui sopra alle lettere b), c) e d) potranno essere impugnati dal lavoratore in sede sindacale, secondo le norme contrattuali relative alle controversie individuali (cfr. art. 7 Reclami e controversie).
8. Il licenziamento per mancanze di cui al successivo art. 48 potrà essere impugnato secondo le procedure previste dall'art. 7 della l. 15 luglio 1966, n.604, confermate dall'art. 18 della legge 20 maggio 1970 n.300, anche nel testo introdotto dall'art. 1 della legge n.108 del 1990.
9. Non si terrà conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

### ***Art. 47 – Ammonizioni, multe e sospensioni***

1. Incorre nei provvedimenti di ammonizione scritta, multa o sospensione il lavoratore che:
  - a. non si presenti in servizio o abbandoni il proprio posto di lavoro senza giustificato motivo, oppure non giustifichi l'assenza entro il giorno successivo a quello di inizio dell'assenza stessa salvo il caso di impedimento giustificato;
  - b. senza giustificato motivo ritardi l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
  - c. non osservi una condotta uniformata a principi di correttezza verso i colleghi e/o compia lieve insubordinazione nei confronti dei superiori;
  - d. non mantenga nei rapporti con i clienti o con i fornitori condotta uniformata a principi di correttezza;
  - e. esegua negligenemente il lavoro affidatogli e/o arrechi per colpa danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;
  - f. esegua all'interno dell'azienda attività di lieve entità per conto proprio o di terzi fuori dell'orario di lavoro e senza sottrazione, ma con uso di mezzi dell'azienda medesima;
  - g. introduca persone non autorizzate in locali aziendali;
  - h. durante l'orario di lavoro venga trovato in stato di manifesta ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
  - i. contravvenga al divieto di fumare laddove questo esista e sia indicato da apposito cartello;
2. L'ammonizione verrà applicata per le mancanze di minor rilievo. La multa e la sospensione per quelle di maggior rilievo.
3. L'elencazione sopra riportata deve intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo facendo salvo il principio dell'analogia per quanto applicabile.
4. L'importo delle multe che non costituiscono risarcimento di danni è devoluto alle istituzioni assistenziali e previdenziali di carattere aziendale o, in mancanza di queste, all'Istituto assicuratore.

## **Art. 48 – Licenziamento per mancanze**

### **A) LICENZIAMENTO CON PREAVVISO**

1. In tale provvedimento incorre il lavoratore che commetta infrazioni alla disciplina ed alla diligenza del lavoro che, pur essendo di maggior rilievo di quelle contemplate nell'art. 47 (ammonizioni scritte, multe e sospensioni), non siano così gravi da rendere applicabile la sanzione di cui alla seguente lettera B.
2. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:
  - a. l'insubordinazione ai superiori;
  - b. la rissa nel luogo di lavoro, fuori dai reparti operativi;
  - c. i danni rilevanti arrecati per colpa grave a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;
  - d. l'assenza ingiustificata per un periodo superiore a 4 giorni consecutivi o ripetuta per 3 volte in un anno nel giorno seguente alle festività o alle ferie;
  - e. l'abbandono del posto di lavoro da parte del personale addetto a mansioni di sorveglianza, custodia e controllo, al di fuori delle ipotesi previste dal punto e) della lettera B;
  - f. l'utilizzo di prodotti "software" o altri mezzi in uso all'azienda per eseguire attività connesse a finalità personali dalle quali derivi direttamente o indirettamente un lucro per il lavoratore e/o un danno per l'azienda;
  - g. i comportamenti lesivi della dignità della persona in ragione della condizione sessuale;
  - h. la recidiva in qualunque delle mancanze contemplate nell'art. 47, qualora siano stati applicati due provvedimenti di sospensione nell'ambito del biennio precedente;
  - i. la condanna ad una pena detentiva con sentenza passata in giudicato, per azione commessa non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, che leda la figura morale del lavoratore;

### **B) LICENZIAMENTO SENZA PREAVVISO**

3. In tale provvedimento incorre il lavoratore che provochi all'azienda grave nocumento morale o materiale o che compia, in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, azioni che costituiscono delitto a termine di legge.
4. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:
  - a. la grave insubordinazione ai superiori;
  - b. la rissa nel luogo di lavoro, all'interno dei reparti operativi;
  - c. i danni rilevanti arrecati per dolo a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni, e servizi dell'azienda;
  - d. la sottrazione, la manomissione o la distruzione intenzionali di tutto quanto forma oggetto del patrimonio materiale e/o immateriale dell'azienda;
  - e. l'abbandono ingiustificato del posto di lavoro, da cui possa derivare un pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti o comunque compimento di azioni che implicino gli stessi pregiudizi;
  - f. il furto in azienda;
  - g. lo svolgimento, a titolo gratuito od oneroso, di attività in contrasto o in concorrenza anche indiretta con l'azienda, ivi compresa qualunque forma di partecipazione in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti o distributori;
  - h. lo svolgimento di altra attività lavorativa, ancorché non remunerata, in dichiarato stato di malattia o di infortunio;
  - i. la richiesta o l'accettazione, a qualsiasi titolo, di compensi di carattere economico in connessione agli adempimenti della prestazione lavorativa;
  - l. la violazione del segreto sugli interessi dell'azienda, del segreto telefonico e/o di quello delle comunicazioni come definiti dalla vigente legislazione penale (titolo XII, libro II, capo III, sez. V del Codice Penale);



- m. l'introduzione di persone non autorizzate in locali aziendali allorquando da tale comportamento derivi un grave pregiudizio all'azienda;
- n. fumare dove ciò può provocare pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti;
- o. il compimento di comportamenti lesivi della dignità della persona, in ragione della condizione sessuale, riconducibili alla sfera del rapporto gerarchico;
- p. visualizzare il traffico telefonico dei clienti, qualora ciò non sia riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa (in coerenza con il quadro legislativo, regolatorio e con le pronunce delle Autorità garanti sulla materia).

### **Art. 49 – *Sospensione cautelare***

1. In caso di licenziamento di cui all'art. 48 (Licenziamento disciplinare), l'azienda potrà disporre la sospensione cautelare non disciplinare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo massimo di quindici giorni.
2. Il datore di lavoro comunicherà per iscritto al lavoratore i fatti rilevanti ai fini del provvedimento e ne esaminerà le eventuali deduzioni contrarie. Ove il licenziamento venga applicato, esso avrà effetto dal momento della disposta sospensione.

### **Art. 50 – Preavviso di licenziamento e di dimissioni**

1. Fatta eccezione per i licenziamenti per giusta causa, il rapporto di lavoro a tempo indeterminato del lavoratore non in prova non può essere risolto da nessuna delle parti senza un preavviso i cui termini sono stabiliti come segue, a seconda dell'anzianità di servizio e del livello professionale a cui appartiene il lavoratore.

<i>Anni di servizio</i>	<i>Livelli 1,2,3,4</i>	<i>Livello 5</i>	<i>Livelli 6,7</i>
Fino a 5	1 mese	1,5 mesi	2 mesi
Oltre 5 e fino a 10	1,5 mesi	2 mesi	3 mesi
Oltre 10	2 mesi	2,5 mesi	4 mesi

2. I termini della disdetta decorrono dalla metà o dalla fine di ciascun mese.
3. Per i lavoratori con contratto di apprendistato o con contratto a tempo determinato ai fini del periodo di preavviso si rinvia alle specifiche disposizioni in materia.
4. La parte che risolve il rapporto senza l'osservanza dei predetti termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.
5. È facoltà della parte che riceve il preavviso di interrompere il rapporto sia all'inizio sia nel corso del preavviso, corrispondendo all'altra parte un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di preavviso non compiuto.
6. Durante il compimento del periodo di preavviso in caso di licenziamento l'azienda concederà al lavoratore dei permessi per la ricerca di nuova occupazione; la distribuzione e la durata dei permessi stessi saranno stabilite dalla Direzione in rapporto alle esigenze dell'azienda.
7. Il licenziamento deve essere comunicato per iscritto; le dimissioni devono essere notificate all'azienda secondo le vigenti procedure di legge.

### **Art. 51 – *Trattamento di fine rapporto***

1. All'atto della risoluzione del rapporto l'azienda corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto dall'art. 2120 del codice civile e dalla legge 29 maggio 1982 n. 297;
2. Il pagamento del trattamento di fine rapporto spettante avverrà entro trenta giorni dalla data di pubblicazione dell'indice ISTAT da utilizzare per la rivalutazione del trattamento maturato.

#### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Le Parti in attuazione di quanto previsto dal secondo comma dell'art. 2120 codice civile, convengono che la retribuzione, comprensiva delle relative maggiorazioni, afferente alle prestazioni di lavoro effettuate oltre il normale orario di lavoro è esclusa dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

***Art. 52 – Fondo di previdenza complementare***

1. I dipendenti ai quali si applica il presente contratto collettivo sono destinatari del Fondo Nazionale Pensione Complementare per i dipendenti delle Aziende di Telecomunicazione TELEMACO secondo quanto previsto dalla regolamentazione del Fondo medesimo.

## Art. 53 – Appalti

1. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, anche in coerenza con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le Parti, condividendo che le Relazioni Industriali devono favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale, considerano prioritario definire un sistema che, a partire dal processo di selezione degli appaltatori, consenta di:
    - a. contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o irregolare;
    - b. valorizzare le azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale;
    - c. sostenere lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile.
  2. Conseguentemente, nella piena osservanza delle norme di legge in materia, le aziende committenti inseriranno nei contratti di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative e antinfortunistiche. A tal fine, i capitolati disciplineranno forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto, attraverso le certificazioni Inps e Inail, tenendo anche conto delle vigenti norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.
  3. La possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici, nel rispetto delle condizioni sopra indicate - ivi comprese le norme che regolano la responsabilità dell'appaltatore in materia di appalto - dovrà essere previsto dal capitolato di appalto e riguardare solo le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso. Le aziende appaltatrici inseriranno nei capitolati le più incisive e opportune forme di tutela contrattuale per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.
  4. Nel caso siano conferite in appalto, anche con riferimento a processi di esternalizzazione, attività rientranti nel campo di applicazione del presente contratto, le aziende committenti considereranno tra i criteri prioritari di scelta l'applicazione del presente contratto da parte delle ditte appaltatrici.
  5. Gli appalti nell'ambito delle attività di *customer care*, in considerazione della specificità dell'attività oggetto di appalto, dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati:
    - consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
    - assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
    - applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
    - presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
    - assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.
- Le Parti si danno atto della opportunità di garantire specifiche situazioni che, anche laddove non prevedessero la ricorrenza dei requisiti di cui al primo e al terzo punto del presente comma, sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale; per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito di cui al primo punto del presente comma.
6. In caso di cessione di ramo di azienda con conseguente appalto di servizio le aziende forniranno informazioni specifiche, attinenti all'appalto stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.
  7. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali aziende subappaltatrici.
  8. I lavoratori dipendenti di aziende appaltatrici operanti presso l'azienda committente possono usufruire dei servizi mensa con opportune intese tra azienda appaltante e azienda appaltatrice.

### **Art. 53 bis – Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO**

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016, le parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) la seguente disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center.
2. L'impresa committente che intende stipulare un nuovo contratto di appalto che potrebbe determinare un cambio di fornitore rispetto a quello già utilizzato, almeno 60 giorni prima fornirà una informazione sulle caratteristiche dell'appalto e sulle sue eventuali variazioni alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, alle Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali.
3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, l'Azienda fornitrice uscente ne darà comunicazione preventiva, successiva all'aggiudicazione entro 30 giorni dall'inizio delle attività, alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi. Analoga comunicazione sarà inviata dall'impresa aggiudicatrice a conferma dell'aggiudicazione stessa, entro 30 giorni prima dell'inizio delle attività. Dette comunicazioni potranno avvenire congiuntamente o disgiuntamente e potrà essere altresì comprensiva della successiva comunicazione di cui al comma 5.
4. In caso di cambio di appalto così come definito al comma 2, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e alle modalità e condizioni previste dalla presente procedura, nel rispetto del quadro legislativo di provenienza. A tal fine, nell'ambito della procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, sarà definita a livello aziendale, per i singoli rapporti di lavoro interessati, la variazione del datore di lavoro senza che per quest'ultimo derivino oneri aggiuntivi e non riconducibili alle finalità della suddetta disposizione di legge, prevedendo la manleva in favore dell'azienda fornitrice subentrante. La presente disciplina trova applicazione anche nel caso in cui presso l'Azienda subentrante sia in corso l'utilizzo di ammortizzatori sociali. In caso di cambio di appalto possono verificarsi due casi:
  - a. Subentro nell'appalto a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice uscente, già addetto alle medesime attività di call center risultante da documentazione probante che ne attesti l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 mesi.
  - b. Subentro nell'appalto con variazione delle modalità e delle condizioni relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.
5. Successivamente e comunque almeno 30 giorni prima della data del subentro, le aziende appaltatrici interessate comunicheranno alle Organizzazioni Sindacali così come sopra individuate, le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato, anche secondo quanto previsto al successivo comma 7.
6. Entro i successivi 5 giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui al comma precedente, le strutture sindacali potranno richiedere un incontro con l'Azienda fornitrice subentrante ed eventualmente con l'Azienda fornitrice uscente per individuare le opportune soluzioni finalizzate

a raggiungere un'intesa nell'ambito di quanto previsto al comma seguente; la procedura di esame congiunto si intenderà comunque utilmente esperita entro 20 giorni dalla sua attivazione.

7. Nel caso di cui al comma 4 lett. b), la procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, potrà essere attivata, a livello aziendale, per un esame della situazione, al fine di rendere compatibili le esigenze dell'impresa subentrante con le esigenze di continuità lavorativa dei lavoratori, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale impiegato, facendo ricorso, alla variazione dell'attività da svolgere, ovvero a strumenti quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative. Restano ferme le ulteriori condizioni normative vigenti all'atto della costituzione del rapporto di lavoro con il fornitore uscente. In sede di accordo aziendale saranno previste le tempistiche dell'inserimento del personale. Le parti convengono, comunque, che nell'assorbimento del personale interessato, i livelli inquadramentali di destinazione e le relative retribuzioni non potranno essere inferiori al 3° Livello secondo quanto previsto dall'art. 23 del CCNL TLC per il disimpegno delle mansioni connesse allo svolgimento diretto ovvero di coordinamento delle attività di call center interessate dalla successione di imprese nel contratto di appalto. Sono fatte salve le assunzioni precedentemente effettuate dal fornitore uscente al 2° livello inquadramentale in forza e nel rispetto di quanto previsto dalla "nota a verbale" di cui all'art. 23.

Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi potranno essere adibiti ad attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento.

In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell'assorbimento del personale si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale.

8. Decorso il termine di cui al comma 6 la procedura si intende esperita.



***Art. 54 - Distribuzione del contratto ed esclusiva di stampa***

1. Le aziende distribuiranno il testo del presente CCNL ai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato secondo le modalità concordate tra le Parti stipulanti.
2. Per l'applicazione di quanto sopra disposto ha valore esclusivamente l'edizione predisposta a cura delle Parti stipulanti.
3. E' vietata la riproduzione totale o parziale del testo del CCNL senza autorizzazione delle Parti stipulanti.

## **Art. 55 - Istituzione della Sanità integrativa di settore**

1. Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, in qualità di Parti stipulanti, si danno atto che l'assistenza sanitaria integrativa non sostitutiva del Servizio Sanitario Nazionale definita dal CCNL costituisce uno dei punti qualificanti del presente rinnovo come confermato dall'esistenza di un'ampia diffusione tra le aziende del settore di strumenti definiti a livello aziendale. Al fine di assicurare una più ampia e omogenea diffusione di detto istituto, le Parti convengono l'istituzione di una Commissione Operativa - composta da dodici esperti, sei per la parte datoriale e sei per le OO.SS. stipulanti il presente CCNL - che, partendo dai risultati delle indagini paritetiche già svolte, formuli alle Parti entro il 30 giugno 2010 una proposta per l'avvio, entro il 1° gennaio 2011, di un ente di assistenza sanitaria integrativa di tutti i lavoratori delle Aziende cui si applica il presente CCNL e che non abbiano già una forma di assistenza sanitaria integrativa. La soluzione così individuata potrà costituire punto di partenza per l'equiparazione delle prestazioni base di tutte le aziende del settore. In tale ottica la Commissione proseguirà i suoi lavori per valutare possibili strumenti e soluzioni bilaterali nonché modalità di gestione ed entro il 30 giugno 2011 formulerà alle Parti una proposta.
  
2. La Commissione si atterrà ai principi di seguito indicati [indicati nel protocollo allegato]:
  - a. definizione dei profili di copertura secondo uno schema modulare che, partendo da un pacchetto di prestazioni base - che preveda un contributo complessivo pro capite pari a 120€ annui, di cui 96€ a carico azienda e 24€ a carico del lavoratore - consenta ulteriori estensioni;
  - b. apertura a tutti i lavoratori in costanza di rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato;
  - c. osservanza del quadro di riferimento normativo in materia ed in particolare della disciplina fiscale dei contributi versati ai fondi sanitari integrativi (art. 1, commi 197-199, l. 24 dicembre 2007, n. 244; Decreto Ministero salute 31 marzo 2008, già noto come "Decreto Turco" etc.);
  - d. adesione su base volontaria dei dipendenti, con conseguente assunzione del relativo onere contributivo da parte dei datori di lavoro e del lavoratore stesso;
  - e. possibilità per i lavoratori aderenti di:
    - aggiungere moduli al pacchetto;
    - estendere la copertura ai familiari di norma fiscalmente a carico;
  - f. sono fatte salve le forme alternative di assistenza sanitaria integrativa istituite a livello aziendale.

### **Art. 56 - Elemento di garanzia retributiva**

1. A decorrere dal 2011, ai dipendenti assunti a tempo indeterminato in forza nelle aziende prive di contrattazione di secondo livello riguardante il premio di risultato e che non abbiano percepito nel corso dell'anno precedente altri trattamenti economici individuali o collettivi comunque soggetti a contribuzione oltre a quanto spettante dal presente contratto collettivo, sarà riconosciuto un importo annuo pari a 260€ lordi, ovvero una cifra inferiore fino a concorrenza in caso di presenza di un trattamento economico aggiuntivo a quello fissato dal CCNL.
2. A livello aziendale potranno essere valutate le modalità per riconoscere l'elemento di garanzia retributiva ai lavoratori dipendenti a tempo determinato di durata superiore a sei mesi e alle altre tipologie di lavoro subordinato.
3. Il trattamento viene erogato in unica soluzione con le competenze del mese di aprile ed è, corrisposto pro-quota con riferimento a tanti dodicesimi quanti sono i mesi di servizio prestati dal lavoratore nell'anno precedente. La prestazione di lavoro superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero. Detto importo sarà riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale in funzione del normale orario di lavoro. Tale importo è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta ed indiretta, di origine legale o contrattuale, ed è quindi, comprensivo degli stessi.
4. Nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro antecedentemente al momento di corresponsione dell'elemento di garanzia, fermo restando i criteri di maturazione dello stesso, il suddetto importo verrà corrisposto all'atto della liquidazione delle competenze.
5. Dall'adempimento di cui sopra sono escluse le aziende che versino in comprovate situazioni di difficoltà economico-produttiva con ricorso alle procedure concorsuali e/o con ricorso alle misure di integrazione salariale straordinarie. In caso di ricorso a misure di integrazione salariale di carattere ordinario il suddetto adempimento non sarà dovuto laddove l'intervento di integrazione salariale si prolunghi oltre le 13 settimane effettive nell'anno che interessi almeno il 20% del personale.
6. Resta ferma la possibilità di individuare in sede di contrattazione di II livello ulteriori fattispecie.

## **Art. 57 - Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori**

1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall'articolo 2, lettera A) del CCNL l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore stesso, concordano di definire, le Linee Guida relative anche all'utilizzo dei sistemi informatici, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 Legge 20 maggio 1970, n. 300.
2. A tal fine le Parti individuano:
  - a. i seguenti principali sistemi operativi comuni al Settore, fatte salve le specificità aziendali:
    - piattaforme di customer care (attività front-end e back office);
    - sistemi di dispacciamento delle attività di rete;
    - sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e della produttività connessa (data reporting);
    - sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;
    - sistemi di controllo accessi e salvaguardia del patrimonio aziendale.
  - b. il seguente schema di riferimento comune:
    - informativa alle RSU anche nel corso di approfondimenti tecnici realizzati da specifiche commissioni paritetiche;
    - utilizzo dei sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale, finalizzato a verificare le performance qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti ed accrescere la qualità del servizio attraverso la valorizzazione delle competenze professionali supportate anche da idonei percorsi formativi anche a tutela del lavoratore stesso;
    - analisi sui dati generati dai sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale per finalità di tipo statistico con relativa individuazione del livello di aggregazione su cui operare l'analisi e su modelli di anonimizzazione nel caso di sistemi di intelligenza artificiale, mirate alla valutazione e al miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela nonché per l'analisi della qualità del servizio erogato e comunque non finalizzate a monitorare l'attività dei lavoratori e nel rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679 e D.Lgs 196/2003 , c.d. Codice privacy);
    - individuazione della tempistica e del livello di aggregazione su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e coerente con l'organizzazione aziendale, e comunque con procedure non finalizzate al controllo e/o ad avanzamenti di carriera;
    - adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;
    - ai medesimi fini, accesso alle informazioni da parte dell'Autorità Giudiziaria, le fattispecie di rilevanza penale/ e/o i casi lesivi del patrimonio aziendale;
    - riconoscimento che i sistemi di tracciatura del contatto tra cliente ed operatore - previsti dalla legge o da disposizioni di altri soggetti ed i conseguenti controlli - poiché finalizzati alla tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore, sono coerenti con la salvaguardia degli interessi protetti;
    - le modalità di raccolta, trattamento ed archiviazione di dati e/o immagini e/o registrazioni e/o ascolti e/o informazioni rese disponibili dai sistemi di cui al punto a), comunque nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

3. Le Parti si danno atto che gli accordi sottoscritti a livello aziendale tra RSU e/o il Coordinamento correnti con lo schema di riferimento comune daranno attuazione a quanto previsto dall' articolo 4, comma 1, l. 20 maggio 1970, n. 300.
4. Le Parti, inoltre, condividono che è necessario proseguire il confronto con l'Osservatorio Nazionale di Settore sulle Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori per individuare quali situazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie, siano coerenti con la normativa in materia e con quanto previsto nel presente articolo, fermo restando la garanzia per i lavoratori che i dati non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari.

***Art. 58 - Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni***

1. Le Parti stipulanti il CCNL TLC ritengono strategico, per accompagnare il processo di trasformazione digitale del lavoro, istituire un Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni quale strumento di supporto alle politiche attive e passive del lavoro nonché per promuovere interventi sul versante della formazione. A tal fine si rinvia allo specifico Accordo in materia.

## ALLEGATI

### 1. Trattamento Economico

Il CCNL individua:

- il trattamento economico minimo (TEM) costituito esclusivamente dalle seguenti voci del presente Allegato 1 (Retribuzione contrattuale): minimi, ex Contingenza, EDR;
- il trattamento economico complessivo (TEC) è costituito dai trattamenti economici riconosciuti dal CCNL ovvero delegati da quest'ultimo al secondo livello, a tutti i lavoratori del settore; fanno altresì parte del TEC i trattamenti in materia di Welfare (Previdenza complementare di cui all'Art. 52 del CCNL e all'Allegato 2, Assistenza sanitaria integrativa di cui all'Art. 55, Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni di cui all'Art. 58 e all'Allegato 3) e l'Elemento Retributivo di Settore.

Le Parti stipulanti convengono che a decorrere dal 1° aprile 2021 sarà erogato l'Elemento Retributivo di Settore (ERS). Le Parti concordano, altresì, che dal 1° aprile 2021 l'Elemento Retributivo Separato di cui alla tabella allegata all'Accordo di Programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017 confluisce nell'ERS.

Le Parti, infine, convengono che l'ERS è un elemento retributivo strettamente collegato all'andamento e alla produttività settoriale e che sarà valutato, negli effetti, nell'ambito del negoziato per il successivo rinnovo del CCNL, tenendo conto delle risultanze degli incontri di cui all'Art. 3, Produttività, del CCNL che si svolgono con cadenza annuale.

Le Parti convengono che dal 1° aprile 2021 la scala parametrica di cui al presente allegato è modificata come da tabella che segue:

Scala parametrica vigente fino al 30 marzo 2021		Scala parametrica vigente dal 1° aprile 2021	
7Q	<b>222</b>	7Q	<b>228</b>
7	<b>222</b>	7	<b>228</b>
6	<b>198</b>	6	<b>202,76</b>
5S	<b>168,51</b>	5S	<b>173,73</b>
5	<b>161</b>	5	<b>166</b>
4	<b>145</b>	4	<b>149,65</b>
3	<b>133</b>	3	<b>134</b>
2	<b>118</b>	2	<b>118</b>
1	<b>100</b>	1	<b>100</b>

Conseguentemente, con le decorrenze stabilite dal CCNL si darà luogo al progressivo adeguamento dei minimi ai nuovi valori della scala parametrica.

Gli incrementi saranno corrisposti nella misura e con le decorrenze di cui alla Tabella b)

Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, in qualità di Parti istitutive del Fondo Telemaco hanno convenuto l'incremento della contribuzione al Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle aziende di telecomunicazione "Telemaco" nella misura e con le decorrenze previste dall'Accordo 12 novembre 2020.

## AUMENTI RETRIBUTIVI

**Tabella a) Trattamento Economico Minimo**

LIVELLI	Parametro	Adeguamento dei minimi alla scala parametrale	Incremento dei minimi	Totale incremento TEM (*)
Quadri – 7°	228	45,79	42,95	88,74
6°	202,76	38,84	38,19	77,03
5°S	173,73	40,42	32,72	73,15
5°	166	38,74	31,26	70,00
4°	149,65	34,84	28,19	63,03
3°	134	8,52	25,24	33,76
2°	118	0,75	22,23	22,98
1°	100	0,17	18,84	19,01

(\*) Le altre componenti del TEM (ex indennità di contingenza e EDR) restano invariate.

**Tabella b) Misura e decorrenze dell'incremento del TEM**

LIVELLI	Parametro	Incremento TEM dal 1° aprile 2021	Incremento TEM dal 1° dicembre 2021	Incremento TEM dal 1° aprile 2022	Incremento TEM dal 1° ottobre 2022	Totale incremento TEM
Quadri – 7°	228	26,62	17,75	26,62	17,75	88,74
6°	202,76	23,11	15,41	23,11	15,40	77,03
5°S	173,73	21,94	14,63	21,94	14,64	73,15
5°	166	21,00	14,00	21,00	14,00	70,00
4°	149,65	18,91	12,61	18,91	12,60	63,03
3°	134	10,13	6,75	10,13	6,75	33,76
2°	118	6,89	4,60	6,89	4,60	22,98
1°	100	5,70	3,80	5,70	3,81	19,01

**Tabella c) Trattamento Economico Complessivo -Misura e decorrenze dell'ERS -Elemento Retributivo di Settore**

LIVELLI	Parametro	ERS dal 1° aprile 2021	ERS dal 1° dicembre 2021	ERS dal 1° aprile 2022	ERS dal 1° ottobre 2022	Totale ERS
Quadri – 7°	228	12,36	8,24	12,36	8,24	41,20
6°	202,76	10,99	7,33	10,99	7,33	36,64
5°S	173,73	9,42	6,28	9,42	6,28	31,40
5°	166	9,00	6,00	9,00	6,00	30,00
4°	149,65	8,11	5,41	8,11	5,42	27,05
3°	134	7,27	4,84	7,27	4,84	24,22
2°	118	6,40	4,27	6,40	4,26	21,33
1°	100	5,42	3,61	5,42	3,62	18,07



Le Parti, inoltre, convengono che:

- 1) le imprese il cui esercizio sociale si chiude nel mese di dicembre erogheranno, con le competenze del mese dell'anno 2021 successivo a quello di scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo di rinnovo CCNL, un importo lordo pari a € 450, indifferenziato per livello di inquadramento ai lavoratori a tempo indeterminato con anzianità di servizio a tutti gli effetti riconosciuta, anche con riferimento all'Accordo 30 maggio 2016, superiore a dodici mesi in forza nel mese di erogazione. Per le imprese che svolgono attività di CRM/BPO l'importo viene erogato con le seguenti modalità:
  - € 225 con le competenze del mese dell'anno 2021 successivo a quello di scioglimento della riserva;
  - € 225 trascorsi dodici mesi dalla prima erogazione.
- 2) le imprese il cui esercizio sociale si chiude nel mese di marzo erogheranno, con le competenze del mese di aprile 2021, successivamente allo scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo di rinnovo CCNL, un importo lordo pari a € 450 indifferenziato per livello di inquadramento lavoratori a tempo indeterminato con anzianità di servizio a tutti gli effetti riconosciuta, anche con riferimento all'Accordo 30 maggio 2016, superiore a dodici mesi in forza nel mese di erogazione. Per le imprese che svolgono attività di CRM/BPO l'importo viene erogato con le seguenti modalità:
  - € 225 con le competenze del mese di aprile 2021;
  - € 225 trascorsi dodici mesi dalla prima erogazione.

Detto importo:

- è riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale;
- è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta e indiretta, di origine legale o contrattuale ed è quindi, comprensivo degli stessi.

#### RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

		TEM						TEC			
Liv.	Parametro	Ex Contingenza	EDR	Minimi al 1/4/21 (compreso Ex Contingenza e EDR)	Minimi al 1/12/21 (compreso Ex Contingenza e EDR)	Minimi al 1/4/2022 (compreso Ex Contingenza e EDR)	Minimi al 1/10/2022 (compreso Ex Contingenza e EDR)	ERS al 1/4/2021 (*)	ERS al 1/12/2021 (*)	ERS al 1/4/2022 (*)	ERS al 1/10/2022 (*)
Q 7°	228	530,91	10,33	2.288,46	2.306,21	2.332,83	2.350,58	26,15	34,39	46,75	54,99
6°	202,76	526,99	10,33	2.092,44	2.107,85	2.130,96	2.146,36	23,29	30,62	41,61	48,94
5s°	173,73	521,08	10,33	1.858,87	1.873,50	1.895,44	1.910,08	19,89	26,17	35,59	41,86
5°	166	521,08	10,33	1.799,73	1.813,73	1.834,73	1.848,73	19,00	25,00	34,00	40,00
4°	149,65	517,83	10,33	1.671,62	1.684,23	1.703,14	1.715,74	17,12	22,53	30,64	36,05
3°	134	516,07	10,33	1.566,15	1.572,90	1.583,03	1.589,78	15,53	20,37	27,64	32,48
2°	118	514,03	10,33	1.444,68	1.449,28	1.456,17	1.460,77	13,73	18,00	24,40	28,65
1°	100	511,26	10,33	1.301,85	1.305,65	1.311,35	1.315,16	11,63	15,24	20,66	24,28

(\*) Valore comprensivo dell'Elemento Separato di Settore di cui all'Accordo 23 novembre 2017

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello è corrisposto un elemento retributivo pari a € 59,39 lordi.  
Ai Quadri è corrisposta un'indennità di funzione pari a € 98,13 mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.

## Riepilogo trattamenti economici Accordo di rinnovo 12 novembre 2020

LIVELLI	Parametro dal 1° aprile 2021	Incremento TEM	Incremento ERS Produttività (TEC)	Retribuzione contrattuale al 1/10/22 (*)	Retribuzione contrattuale al 1/7/2018 (**)
Quadri – 7°	228	88,74	41,20	2.405,57	2.275,63
6°	202,76	77,03	36,64	2.195,30	2.081,63
5°S	173,73	73,15	31,40	1.951,94	1.847,40
5°	166	70,00	30,00	1.888,73	1.788,73
4°	149,65	63,03	27,05	1.751,79	1.661,72
3°	134	33,76	24,22	1.622,26	1.564,28
2°	118	22,98	21,33	1.489,43	1.445,12
1°	100	19,01	18,07	1.339,44	1.302,36

(\*) Include Minimi, ex indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo di Settore

(\*\*) Include Minimi, ex Indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo Separato da Accordo 23-11-2017

Nel **Trattamento Economico Complessivo** rientrano, in aggiunta a quanto sopra:

- L'incremento della contribuzione a carico Azienda al Fondo di Previdenza Complementare Telemaco, articolato come di seguito indicato:
  - 1,3% al 1° aprile 2021
  - 1,4% al 1° dicembre 2022
- La contribuzione al Fondo di Solidarietà di Settore secondo le articolazioni previste nello specifico Accordo.

## 2. Azioni a sostegno della trasformazione delle attività di CRM/BPO

Addì 12 novembre 2020, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

*tra*

Assotelecomunicazioni - Asstel

*e*

la UGL Telecomunicazioni,

di seguito collettivamente “le Parti”

Tutti i segmenti della Filiera sono impegnati a rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui operano, nell’ottica di sviluppare una competizione sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro.

In tale ambito, per il segmento dei servizi di assistenza alla clientela la transizione al digitale rappresenta un’opportunità di crescita in cui l’evoluzione in chiave competitiva determinata dall’innovazione tecnologica, ha un deciso impatto sulle modalità di comunicazione e sui canali di contatto tra cliente e operatore, determinando la necessità di una riorganizzazione del servizio e delle competenze richieste per svolgerlo.

In ragione di quanto sopra, le Parti riconoscono che la trasformazione delle attività di CRM/BPO passa da un’iniziativa concertata di tutti gli stakeholders e convengono sulla necessità di sostenere il processo evolutivo di tali attività attraverso l’individuazione di norme e soluzioni che, nell’ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio, favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva.

A tal fine le parti concordano di:

- a) recepire nel CCNL “l’Accordo quadro 21 febbraio 2019 su principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi CRM/BPO” di seguito riportato che ne diventa parte integrante;
- b) avviare entro il mese di novembre 2020 un confronto che affronti in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO e definisca gli interventi necessari alla sua sostenibilità e sviluppo avendo particolare riguardo agli elementi definiti al punto 1) dell’Accordo quadro sopra citato. In particolare il confronto sarà finalizzato ad individuare soluzioni e proposte condivise da rappresentare alle Istituzioni, relative a:
  - migrazione verso un modello di interazione con il cliente integrato, con priorità sullo sviluppo di servizi digitali innovativi a maggiore margine di redditività;
  - adozione di modelli di affidamento dei servizi che premiano la qualità e l’affidabilità degli outsourcer “certificati”;

- incremento dell'efficienza -e produttività / qualità, individuando modalità di lavoro che si adattino alle caratteristiche intrinseche della domanda del settore CRM/BPO anche con il ricorso al lavoro agile e anche al fine di riattrarre attività in Italia;
  - trasformazione delle competenze con spinta sul digitale, attraverso interventi di riqualificazione/riconversione degli operatori con l'obiettivo di incrementare l'occupabilità delle risorse;
  - misure che consentano il riequilibrio competitivo del settore e lo sviluppo internazionale delle imprese per cogliere opportunità di crescita derivanti da piattaforme globali di servizi.
- c) definire - come previsto dalla Legge 11 del 2016 e dall'Accordo Quadro del 21 febbraio 2019 - un avviso comune a sostegno e diffusione di un'applicazione effettiva e omogenea per tutti i settori della clausola sociale nei casi di cambio appalto di attività di customer care, sollecitando l'intervento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali affinché adotti un proprio provvedimento coerente con quanto definito dal CCNL TLC, per gli ambiti diversi dal Settore delle TLC assicurando l'uniformità del quadro legislativo di riferimento.

Le Parti con la volontà di favorire la piena attuazione delle azioni previste dalla presente intesa convengono di incontrarsi con cadenza almeno semestrale , ad iniziare dal mese di giugno 2021 per verificare l'avanzamento della loro implementazione in relazione agli obiettivi perseguiti e condivisi con la presente intesa.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni –Asstel

p. la UGL Telecomunicazioni

ACCORDO QUADRO PRINCIPI E REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITA'  
DEL SETTORE DEI SERVIZI DI CRM/BPO

Addì 21 febbraio 2019, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

*tra*

Assotelecomunicazioni - Asstel

*e*

la UGL Telecomunicazioni,

di seguito collettivamente “le Parti”

**Premesso che:**

- a) Asstel è l'Associazione di rappresentanza di Confindustria di tutta la filiera delle telecomunicazioni – imprese di telefonia fissa e mobile, attive nell'assistenza e gestione della clientela, nella fornitura e nella manutenzione di apparati e servizi di gestione di impianti e reti di telecomunicazione, nonché nello sviluppo di soluzioni tecnologiche applicate per le TLC;
- b) Asstel unitamente a UGL Telecomunicazioni stipula il Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito: CCNL TLC), individuato quale contratto nazionale di riferimento dell'intera Filiera delle TLC nonché applicato alla maggior parte dei dipendenti dei Call Center in outsourcing;
- c) UGL Telecomunicazioni aderisce all'Accordo economico collettivo 1° agosto 2013 – modificato da ultimo il 31 luglio 2017 stipulato da Asstel - che determina il trattamento economico dei collaboratori coordinati e continuativi addetti ad attività di vendita, recupero crediti e/o ricerche di mercato, svolte da call center in modalità outbound. Si è trattato del primo Accordo collettivo che fissa un compenso per un lavoro autonomo oltre a prefigurare un importante intervento in materia di welfare sanitario;
- d) la Filiera delle Telecomunicazioni attraversa una fase di profonda trasformazione, caratterizzata da un prolungato periodo di contrazione dei ricavi su cui hanno inciso negativamente le dinamiche competitive del settore ed anche la generale situazione economica del Paese. In questo contesto comunque l'impegno delle Aziende sul fronte degli investimenti sulle infrastrutture non è mai venuto meno, anzi ha registrato un ulteriore progressivo incremento;
- e) tutti i segmenti della Filiera hanno dovuto rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui si sono trovati ad operare in questi anni, nell'ottica di sviluppare una competizione sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro. In particolare, l'evoluzione in chiave competitiva nel segmento dei servizi di assistenza alla clientela, determinato dall'innovazione tecnologica, ha avuto un deciso impatto sulle modalità

- di comunicazione e sui canali di contatto tra cliente e operatore, determinando la necessità di una riorganizzazione del servizio e delle competenze richieste per svolgerlo;
- f) in ragione di quanto precede, tenuto conto che Asstel rappresenta una parte rilevante della committenza TLC e annovera tra i propri associati le principali imprese del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO, e di quanto contenuto nella "Piattaforma sui Call Center", presentata da UGL Telecomunicazioni lo scorso 13 settembre 2018, le Parti intendono promuovere l'adozione di regole che salvaguardino la sostenibilità occupazionale e la qualità del lavoro, nonché creino le premesse per promuovere l'efficienza e la qualità dei servizi in favore dei clienti finali;
  - g) per perseguire tali finalità le Parti, in linea con quanto concordato nell'Accordo di Programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017, ribadiscono l'utilità – nell'ambito di un consolidato sistema di Relazioni Industriali improntato alla partecipazione ed alla corresponsabilizzazione – di definire un modello innovativo che caratterizzi in chiave distintiva la Filiera delle Telecomunicazioni attraverso la condivisione di principi e regole individuate in tre ambiti specifici, inerenti le tutele minime del lavoro, il contrasto alla concorrenza sleale e le politiche attive e passive del lavoro;
  - h) le Parti con il presente Accordo definiscono e individuano gli ambiti di intervento per rendere più funzionale lo svolgimento delle attività del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO anche nell'ottica di fornire sempre più elevati standard qualitativi e di valorizzare il fattore lavoro;
  - i) in considerazione della rilevanza delle finalità perseguite con la presente intesa (di seguito l'"Intesa") le Parti ritengono che la stessa esaurisca nel proprio ambito la definizione delle materie trattate.

*Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.*

## **1. Tutela del lavoro**

### *– Attività inbound*

#### *1.1 Costo orario del lavoro: Tabelle sul "costo medio del personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center".*

Le Parti concordano che nel Settore TLC le aziende committenti dovranno fare riferimento per i nuovi affidamenti in outsourcing, in appalto e/o in subappalto, dei propri servizi di Customer Care ad un costo medio del lavoro così come definito, sulla base di quanto previsto dal CCNL TLC, ai sensi del Decreto Direttoriale del Ministero del Lavoro n. 123 del 2017 e successive modifiche e integrazioni.

#### *1.2 Disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di Call Center.*

Il 4 agosto 2017 Asstel e la UGL Telecomunicazioni hanno raggiunto una specifica intesa con la quale è stata definita la disciplina *per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC*, di cui riconfermano i contenuti e ne sostengono la diffusione e un'applicazione effettiva e omogenea.

In ragione di quanto precede, inoltre, le Parti convengono sulla necessità di sollecitare l'intervento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali affinché

adotti un proprio provvedimento, nello spirito della Legge 11 del 2016 coerente con quanto definito dal CCNL TLC, per gli ambiti diversi dal Settore delle TLC. Le Parti ritengono che tale provvedimento dovrà assicurare le necessarie tutele ai lavoratori, oggetto di cambio appalto, nel rispetto della libertà di impresa.

### *1.3 Linee Guida di Settore in materia di nuove tecnologie e tutele dei lavoratori*

Le Parti condividono l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore attraverso idonei percorsi formativi e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore.

A tal fine le Parti concordano di definire, nell'ambito dell'attuale negoziato di rinnovo del CCNL TLC e coerentemente con i "Principi Direzionali" di cui al citato Accordo del 23 novembre 2017, le Linee Guida relative anche all'utilizzo dei sistemi informatici di Customer Care. Tali Linee Guida saranno utili ad agevolare la diffusione di intese aziendali disciplinanti l'utilizzo ai fini organizzativi e produttivi dei dati relativi alle prestazioni lavorative, per la reportistica, il monitoraggio e il controllo dei livelli di servizio nonché per l'analisi del contatto.

#### *– Attività Outbound*

1.4 Le Parti confermano che l'Accordo del 1° agosto 2013, modificato da ultimo il 31 luglio 2017, è l'unico utilizzato per le attività svolte in modalità outbound nell'ambito del Settore TLC e ritengono che lo stesso possa costituire il riferimento anche per la rimanente parte del mercato.

Le Parti confermano la volontà di definire un sistema contrattuale integrato tra tale Accordo e il CCNL TLC che possa costituire così l'unico riferimento del settore.

## **2. Contrasto alla Concorrenza Sleale**

### *2.1 Incentivi pubblici.*

Le Parti ritengono necessario che, nell'ambito della disciplina degli incentivi alle imprese collegati alle assunzioni del personale, vengano previsti dei correttivi per evitare che per le imprese che svolgono attività "labour intensive", quali quelle di CRM/BPO, tali incentivi siano una variabile che alteri il normale e corretto rapporto di concorrenza tra imprese con riflessi negativi anche sulla sostenibilità del lavoro.

### *2.2 "Dumping" contrattuale.*

Le Parti confermano che le Aziende committenti e fornitrici prevedano l'applicazione, negli affidamenti in appalto e/o in subappalto, per le attività svolte con lavoratori subordinati, del CCNL TLC o altro equivalente nella parte economica e normativa e, per le attività svolte con i collaboratori coordinati e continuativi, l'applicazione dell'Accordo Collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso attività di call center "outbound".

Inoltre le Parti si impegnano, negli ambiti di propria competenza e in maniera congiunta, a porre in essere azioni, anche sollecitando l'intervento degli Organi Istituzionali competenti, per contrastare la proliferazione e/o l'applicazione di contratti



in dumping e/o stipulati da soggetti non dotati dei necessari requisiti di rappresentatività.

### *2.3 Superamento del principio di gratuità.*

Le Parti ritengono che vada superato il principio di assoluta gratuità del servizio di assistenza alla clientela, principio che attualmente informa solo tale servizio in quanto svolto nell'ambito delle telecomunicazioni.

## **3. Formazione, Politiche Attive e Passive del lavoro, Fondo di Settore**

### *3.1 Formazione e Politiche Attive*

Le Parti convengono sulla rilevanza strategica di dare corso ad un forte investimento in formazione per l'acquisizione da parte del personale addetto delle necessarie competenze digitali rese necessarie dall'innovazione tecnologica per elevare gli standard qualitativi del servizio ed assicurare la sostenibilità e lo sviluppo del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.

A tal fine le Parti intendono favorire lo sviluppo di programmi di formazione continua per aggiornare le competenze digitali dei lavoratori nel medio-lungo termine, evitando così l'obsolescenza professionale e agevolando i processi di riconversione professionale con la finalità di favorire l'occupabilità dei lavoratori.

Pertanto le Parti ritengono necessario promuovere il coordinamento tra gli enti pubblici e quelli privati che operano nell'ambito del raccordo tra domanda e offerta di lavoro, nell'ottica di rendere il mercato del lavoro più dinamico e favorire i processi di turn-over anche attraverso la leva di programmi di formazione orientati in tal senso, sia all'interno della filiera sia al suo esterno.

### *3.2 Ammortizzatori Sociali.*

Le Parti si danno atto che l'attuale sistema degli ammortizzatori sociali per quanto riguarda il settore dei Call Center in Outsourcing non è in grado di assicurare il necessario sostegno utile ad accompagnare i processi di trasformazione che sempre più interesseranno le aziende del settore e in generale di tutta la Filiera TLC. Pertanto rinnoveranno la richiesta di prevedere l'introduzione immediata delle attività di Call Center tra quelle di cui all'art. 20, comma 2 del D.lgs 148 del 2015, consentendo così di avere accesso alle tipologie di intervento degli ammortizzatori sociali previste per il comparto dell'industria.

### *3.3 Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC*

Considerato il quadro complessivo descritto in premessa relativo agli effetti della trasformazione digitale del lavoro in corso nella Filiera TLC, le Parti ritengono necessario individuare degli strumenti di supporto alle politiche attive e passive del lavoro per accompagnare i processi di riorganizzazione necessari.

A tal fine le Parti intendono promuovere, anche nell'ambito del negoziato per il rinnovo del CCNL TLC, la costituzione di un Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC, che pur in un quadro di applicazione più ampia all'interno di tutta la Filiera TLC, sia in grado di supportare anche le specificità del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.

Le Parti ritengono che la capacità di azione del Fondo, considerate le necessità di tutta la Filiera TLC, sarebbe sicuramente accelerata, anche temporalmente, attraverso un intervento pubblico di sostegno all'operatività del Fondo stesso.

#### **4. Sistema di Verifiche**

Le Parti, nel darsi atto del carattere sperimentale della presente Intesa e con la volontà di favorirne la piena applicazione, convengono di incontrarsi periodicamente, ovvero a richiesta di una delle due Parti, con l'obiettivo di monitorarne l'andamento e l'efficacia e, nel caso, concordare ogni opportuna iniziativa nell'ambito di quanto previsto nel presente Accordo.

#### **5. Disposizioni Finali**

Gli ambiti di intervento, come definiti nelle premesse del presente Accordo, presuppongono, limitatamente agli aspetti richiamati nella presente Intesa, anche un'azione da parte delle Istituzioni Pubbliche. A tal fine pertanto il presente Accordo Quadro sarà trasmesso al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero dello Sviluppo Economico.

Le Parti, atteso che il modello operativo d'impresa esercente attività di servizi CRM/BPO in outsourcing interessa anche altri mercati, oltre quello delle TLC, concordano sull'importanza che i principi e i contenuti di cui al presente Accordo Quadro siano estesi ad altri mercati che utilizzano i servizi di CRM/BPO. A tal fine le Parti, attiveranno le opportune attività di diffusione e promozione.

Le Parti, infine, si danno atto che le clausole del presente Accordo Quadro sono correlate e inscindibili tra loro. Il venire meno di una sola di tali clausole rende inapplicabile l'Accordo medesimo nel suo complesso.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni –Asstel

p. la UGL Telecomunicazioni

### 3. PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

#### A) ATTIVITA' DI VENDITA E SUPPORTO ALLA CLIENTELA

##### A1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

###### **Area di attività:**

- Assistenza alla clientela secondo procedure standardizzate anche con il supporto di strumenti informatici, articolate in compiti di front e back office con capacità relazionale e autonomia esecutiva;
- Vendita e/o promozione di prodotti e servizi al cliente fornendo tutte le informazioni di tipo tecnico, commerciale e amministrativo al fine di garantirne la piena soddisfazione;
- Informazione su prodotti e servizi;
- Fidelizzazione e retention dei clienti nel rispetto dei criteri di priorità individuati nei piani operativi di vendita.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali, assistente di customer care, addetto al customer care, operatore di customer care, addetto alla commercializzazione)*

###### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa e sul mercato di riferimento;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione, anche mediata da strumenti di comunicazione a distanza;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;  
Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza delle tecniche di segmentazione della clientela, dei canali di contatto e di vendita, dell'offerta di prodotti e servizi, compresi piani e tecniche di tariffazione;
- Conoscenza degli specifici processi e delle specifiche procedure di gestione del servizio e delle relative modalità di reporting delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione della clientela, del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base.

## **A2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA**

### **Area di attività:**

- Analisi delle esigenze del cliente e del suo profilo;
- Gestione delle trattative commerciali al fine di realizzare la soddisfazione del cliente ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati;
- Soddisfazione delle richieste di informazioni provenienti dai clienti relative ad ogni esigenza espressa ed attinenti ai prodotti/servizi forniti;
- Sviluppo e gestione del portafoglio d'offerta e della fidelizzazione della clientela attraverso la gestione integrata delle leve di marketing;
- Presidio degli aspetti di evoluzione tecnologica abilitanti nuove soluzioni di business
- Sviluppo della rete di vendita assicurandone efficacia di performance e il raggiungimento dei livelli di redditività e degli obiettivi di business definiti;
- Gestione dei contatti con gli agenti;
- Stipula dei contratti;
- Gestione dei flussi informativi attraverso i sistemi;
- Monitoraggio del rispetto delle norme contrattuali.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: operatore specialista di customer care, venditore, product manager, account di vendita, addetto campagne di marketing, specialista campagne marketing, digital caring, social media specialist).*

### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa e del mercato di riferimento;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione anche mediata da strumenti di comunicazione a distanza;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento ;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza delle tecniche di segmentazione della clientela, dei canali di contatto e di vendita e dell'offerta di prodotti e servizi compresi piani e tecniche di tariffazione;
- Conoscenza dei processi e delle procedure di gestione del servizio e delle relative modalità di reporting delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione della clientela, del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base;
- Conoscenza delle tecniche di analisi e di gestione degli indicatori e della reportistica delle attività.
- Conoscenza di metodologie e tecniche per la rilevazione e la gestione della Customer Experience/Journey per la massimizzazione della User experience;
- Conoscenza delle tematiche di Security connesse con le attività svolte nell'ambito dei processi commerciali.

### **B) ATTIVITA' TECNICHE**

#### **B1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA**

##### **Area di attività:**

- Installazione, esercizio e manutenzione degli impianti, apparati, reti e sistemi di TLC assicurando le azioni atte a garantire le funzionalità dei servizi offerti;
- Prove di verifica, qualificazioni in rete e collaudi;
- Gestione della relazione con i clienti;
- Diagnosi dei guasti e risoluzione anche da remoto compresi casi di particolare complessità.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto ad interventi tecnici, addetto ad attività tecniche, tecnico di supervisione e controllo, specialista di interventi tecnici, specialista di attività tecniche, tecnico specialista di supervisione e controllo).*

### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa di riferimento e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di gestione del lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- ;
- Conoscenza dell'architettura delle reti di accesso, commutazione, trasporto/trasmissione, core, i relativi sistemi di supporto e tecniche di virtualizzazione;
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionale relativi all'ICT;

### **B2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA**

#### **Area di attività:**

- Elaborazione di progetti a contenuto tecnologico e supporto alla loro realizzazione;
- Partecipazione, in fase di prevendita, ad incontri con il cliente finalizzati all'individuazione delle esigenze tecniche promuovendo soluzioni adeguate e fornendo consulenza sull'introduzione delle tecnologie;
- Studio di fattibilità di soluzioni personalizzate e definizione specifiche e i requisiti tecnici;
- Supervisione delle piattaforme di rete attraverso i sistemi, diagnosi da remoto, dispatching dei guasti e supporto specialistico nella loro risoluzione;
- Presidio delle attività di collaudo e controllo degli indicatori di produttività;
- Definizione delle norme e delle procedure tecniche di esercizio degli impianti ed analisi delle misure e procedure di traffico;
- Esercizio, manutenzione e provisioning su specifiche tipologie di impianti, apparati, reti e/o sistemi di TLC;
- Monitoraggio e analisi degli eventi di sicurezza in ambito piattaforme, applicazioni e servizi TLC/ICT per la rilevazione e la gestione di incidenti di sicurezza.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: analista di misure e procedure di traffico, progettista esecutivo/realizzatore di impianti, specialista di pianificazione di rete/servizi di rete, esperto del supporto specialistico, ICT system architect specialist, tecnico on field multiskill e servizi innovativi assurance e delivery integrated)*

#### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;

- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- Conoscenza degli aspetti geografici e socio-economici del territorio;
- Conoscenza dell'architettura delle reti di accesso, commutazione, trasporto/trasmissione, core, i relativi sistemi di supporto e tecniche di virtualizzazione
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionali relativi all'ICT;
- Conoscenza delle tecniche di diffusione delle competenze professionali nell'ambito della propria organizzazione di riferimento;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi caratterizzati da innovazione tecnologica;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi relativi alla convergenza ICT;
- Conoscenza dei metodi e procedure per il monitoraggio e la gestione della sicurezza dei sistemi e conoscenza delle procedure di disaster recovery (es. sicurezza delle reti, sicurezza informatica, standard nazionali e internazionali ICT/Security).

## C) ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

### C1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

#### **Area di attività:**

- Supporto operativo alle strutture aziendali assicurando efficienza e funzionalità dei servizi prestati;
- Attività di carattere operativo, quali ad esempio riproduzioni, catalogazioni, archiviazioni, data entry di sistemi, reportistica e rilevazione indicatori;
- Supporto ai clienti/utenti interni e gestione delle relazioni verso l'interno e l'esterno dell'azienda;
- Relazione della documentazione del settore in cui opera.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto alla gestione amministrativa; specialista di attività amministrative;)*

#### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento; Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

#### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi specifici dell'ambito di riferimento, in particolare per le operazioni di editing e di analisi, elaborazione e reporting del dato;
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio, anche informatizzato;
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica;
- ;
- Acquisire le conoscenze e operare in ambito di sistemi gestionali integrati.



## C2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

### **Area di attività:**

- Attività appartenenti all'ambito delle funzioni di Staff con conoscenza adeguata dei processi aziendali, delle procedure e dei sistemi informativi;
- Attività appartenenti alle funzioni di Staff ad alto contenuto specialistico in base all'ambito professionale di appartenenza;
- Reportistica, acquisizione e catalogazione della documentazione di tipo tecnico/amministrativo;
- Inserimento e controllo dei dati nei sistemi informativi di riferimento.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, gli specialisti senior di attività amministrative;*

### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività;
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare;
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza;
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti;
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.

## D) ATTIVITA' DI GESTIONE AMBIENTE DIGITALE

### D1) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

#### **Area di attività:**

- Valorizzare i contenuti editoriali del sito, assicurando che la progettazione dei contenuti sia in linea con la strategia di business e la brand identity aziendale ;
- Analizzare i comportamenti della clientela sui social network e assicurare lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito internet;
- Garantire le analisi dei dati statistici afferenti i digital touch point individuando le esigenze/comportamenti della clientela rispetto ai prodotti/servizi attuali e potenziali;
- Curare la progettazione e il disegno di contenuti digitali partecipando all'individuazione dei requisiti tecnici di performance del servizio richiesto;
- Conoscere e applicare le tecniche di pianificazione delle campagne di advertising nei digital touch point ;
- Interfacciare con le funzioni aziendali per la realizzazione dei prodotti/servizi attesi e assicurare la manutenzione e l'aggiornamento dei digital touch point

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: webmaster; web producer; publisher; web advertising; userexperience designer; social media specialist.*

#### **Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

#### **Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza di graphic design e dei programmi di grafica editoriale e grafica web;
- Conoscenza di Web & Social Media Communication;
- Conoscenze di Editing, Copy Writing e Publishing;
- Conoscenza di Content & Web App Management e contenuti multi device;

- Linguaggi/Software/Tecniche/Sistemi operativi per APPVe WebConoscenza delle principali piattaforme di sviluppo web e mobile, inclusi i sistemi di content management e gli strumenti di analytics
- Conoscenza delle tecniche di SEO e SEM.

#### **4. Avviso comune per la costituzione del Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni.**

Addì 12 novembre 2020, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

*tra*

Assotelecomunicazioni - Asstel

*e*

la UGL Telecomunicazioni,

di seguito collettivamente “le Parti”

#### **Premesso che:**

- Le Parti con l’Accordo di programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017, hanno riconosciuto il ruolo centrale del sistema delle Relazioni Industriali, e della relativa qualità, quale ambito strategico per indirizzare i processi settoriali e aziendali necessari per creare condizioni di competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo per una occupabilità e rioccupabilità sostenibili, e favorire lo sviluppo di un modello innovativo di welfare.
- Tutti i segmenti della Filiera hanno dovuto rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui si sono trovati ad operare in questi anni, nell’ottica di sviluppare una competizione sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono la valorizzazione del fattore lavoro.
- La Filiera, si pone come abilitatore strategico della trasformazione digitale del Paese, impegnato a realizzare le nuove reti di telecomunicazione ultra-broadband, fisse e mobili. Gli sforzi messi in campo dagli operatori del settore per cogliere le opportunità della digitalizzazione e per gestire le sfide industriali rappresentano contributi di assoluta rilevanza per la trasformazione digitale del Paese.
- Questo profondo processo di trasformazione, determina impatti importanti sull’organizzazione e sui contenuti del lavoro che, nell’ambito delle Tlc, presentano caratteristiche peculiari, sulle quali è necessario intervenire per accompagnare al meglio la transizione verso lo sviluppo tecnologico.
- Le Parti riconfermano, quindi, la necessità di promuovere interventi sul versante della formazione volti a favorire la riqualificazione ed il riposizionamento in atto nella Filiera, tenuto conto dell’impatto che l’innovazione digitale produce anche in ordine alle competenze e alle professionalità del personale del Settore.

Considerato che:

1. Alla luce del quadro complessivo relativo agli effetti della trasformazione digitale del lavoro in corso nella Filiera TLC, le Parti ritengono necessario istituire un Fondo di Solidarietà bilaterale quale strumento di supporto alle politiche attive e passive del lavoro per accompagnare i necessari processi di riorganizzazione.
2. La costituzione del Fondo di Solidarietà è un elemento idoneo per realizzare e sostenere il riequilibrio strutturale del Settore nonché il finanziamento di formazione professionale e riqualificazione, con maggiore flessibilità e in una logica “tailor made” rispetto all’erogazione in via diretta di forme di tutela analoghe, ovvero non realizzabili unilateralmente e più rispondenti alle esigenze della filiera delle telecomunicazioni
3. Il Fondo di Solidarietà può contribuire, nel lungo periodo, al riequilibrio del settore, offrendo anche agli interventi contingenti di sussidio una prospettiva non più emergenziale ma di risoluzione strutturale della trasformazione che interesserà l’occupazione del Settore.
4. Sostenere i processi di trasformazione, che già stanno interessando in particolare questo comparto, è fondamentale nell’ottica della tutela occupazionale e dello sviluppo, poiché l’implementazione delle nuove tecnologie digitali è un elemento centrale per la crescita del Paese nel suo complesso.
5. L’art. 26, comma 1, del D.Lgs. n. 148 del 2015 prevede che “Le Organizzazioni sindacali e imprenditoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale stipulano accordi e contratti collettivi, anche intersettoriali, aventi a oggetto la costituzione di fondi di solidarietà bilaterali per i settori che non rientrano nell'ambito di applicazione del Titolo I del presente decreto, con la finalità di assicurare ai lavoratori una tutela in costanza di rapporto di lavoro nei casi di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa per le cause previste dalle disposizioni di cui al predetto Titolo.”
6. L’ Art. 26, comma 10 del D.Lgs. n. 148 del 2015 prevede la facoltà di istituire Fondi di solidarietà bilaterali anche in relazione a settori di attività che già rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina in materia di integrazione salariale, per le finalità previste dal comma 9 del medesimo decreto e dal D.L. 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, ovvero:
  - a. assicurare ai lavoratori prestazioni integrative, in termini di importi o durate, rispetto alle prestazioni previste dalla legge in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ovvero prestazioni integrative, in termini di importo, rispetto a trattamenti di integrazione salariale previsti dalla normativa vigente;
  - b. prevedere un assegno straordinario per il sostegno al reddito, riconosciuto nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo, a lavoratori che raggiungano i requisiti previsti per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei successivi cinque anni;
  - c. contribuire al finanziamento di programmi formativi di riconversione o riqualificazione professionale, anche in concorso con gli appositi fondi nazionali o dell'Unione europea.
7. L’art. 32 del d.lgs. 148 del 2015 prevede altresì che i fondi di solidarietà bilaterali possano erogare prestazioni ulteriori volte a perseguire le finalità di cui ai punti a), b), c) del punto che precede.

8. Il D.L. 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26, ha disposto che i fondi di solidarietà bilaterali possano erogare un assegno straordinario per il sostegno al reddito a lavoratori che raggiungano i requisiti previsti per l'opzione per l'accesso alla pensione quota 100 entro il 31 dicembre 2021 ferma restando la modalità di finanziamento di cui all'articolo 33, comma 3, del citato decreto legislativo n. 148 del 2015.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti convengono quanto segue:

- 1) Quanto premesso e considerato fa parte integrante del presente Avviso Comune.
- 2) Nell'ambito dell'Accordo per il rinnovo del CCNL TLC sottoscritto in pari data, di cui il presente Avviso Comune costituisce parte integrante e inscindibile, le Parti con il presente accordo avviano il percorso di costituzione finalizzato a garantire la piena operatività di un Fondo di Solidarietà bilaterale per la Filiera TLC, che operi, valorizzando tutte le possibilità di intervento consentite dalla normativa vigente e le relative prestazioni, per sostenere – tra l'altro - l'occupabilità e la rioccupabilità delle persone attraverso i diversi canali formativi esistenti e sia in grado di supportare anche le specificità del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.
- 3) Il Fondo di Solidarietà bilaterale, che si rivolge anche a imprese della filiera non rientranti nel campo di applicazione del D.Lgs 148 del 2015, è denominato **Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni** ed è disciplinato dagli articoli 26 e seguenti del Decreto Legislativo 148/2015.
- 4) Con riferimento alle Imprese non rientranti nel campo di applicazione del titolo I del D.Lgs. 148 del 2015, il finanziamento per le prestazioni di cui al punto 5) del "Considerato che" avviene con:
  - a. un contributo ordinario mensile dello 0,65% (di cui due terzi a carico del datore di lavoro e un terzo a carico dei lavoratori) calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ivi incluso il personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante, esclusi i dirigenti.
  - b. un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile la somma delle retribuzioni perse relative ai lavoratori interessati dalla prestazione.
- 5) Con riferimento alla totalità delle Imprese, il finanziamento per le prestazioni di cui al punto 6 del "Considerato che", avviene:
  - a. per le prestazioni di cui al punto 6, lett. a) e c) con un contributo ordinario mensile dello 0,45% (di cui due terzi a carico del datore di lavoro e un terzo a carico dei lavoratori) calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ivi incluso il personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante, esclusi i dirigenti.
  - b. per le prestazioni di cui al punto 6, lett. a) un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile la somma delle retribuzioni perse relative ai lavoratori interessati dalla prestazione.
  - c. Il finanziamento per le prestazioni di cui al punto 6, lett. b) avviene con contributo straordinario mensile di importo corrispondente al fabbisogno di copertura.

- 6) Considerate le necessità della Filiera, la capacità di azione del Fondo sarebbe sicuramente accelerata, anche temporalmente, attraverso un intervento pubblico di sostegno all'operatività del Fondo stesso.
- 7) Fermo restando quanto già condiviso con il presente avviso comune le Parti si impegnano a definire la ulteriore regolamentazione di dettaglio richiesta per garantire l'operatività del Fondo, e avviare all'esito dell'iter previsto ai sensi della normativa vigente il meccanismo di finanziamento, anche per ciò che riguarda sistemi di amministrazione del fondo e specificazione delle prestazioni erogabili. Qualora si verificino mutamenti del contesto legislativo tali da incidere sulle prestazioni in fase di erogazione e sulle finalità per le quali il Fondo è stato costituito, le Parti si incontreranno per valutare le necessarie iniziative finalizzate al mantenimento delle prestazioni già previste.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni –Asstel

p. la UGL Telecomunicazioni

## **5. Protocollo Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni**

Il giorno 30 luglio 2020, si sono incontrate Assotelecomunicazioni-Asstel e Ugl Telecomunicazioni (di seguito congiuntamente le Parti).

### **Premesso che**

- Il Lavoro Agile rappresenta una modalità di lavoro ampiamente consolidata e diffusa nelle Aziende della Filiera TLC che si basa su nuovi modelli organizzativi che interessano lavoratori, responsabili e collaboratori, sulla responsabilità, sulla collaborazione e sulla focalizzazione nel raggiungimento dei risultati.
- L'introduzione di nuovi modelli di lavoro agile (di seguito anche lavoro agile), che ha interessato in maniera significativa anche le attività di CRM/BPO, ha avuto una forte accelerazione dovuta alla necessità di far fronte all'emergenza dettata dalla pandemia COVID 19.
- Quanto precede ha consentito di assicurare le necessarie condizioni per la tutela della salute dei lavoratori e, al contempo, di rispondere in tempi rapidi alla necessità di dare continuità produttiva alle attività che non sono mai state interessate dai provvedimenti di chiusura.
- L'adozione e l'implementazione del lavoro agile rappresenta un elemento che a tendere, può incidere positivamente sulla sostenibilità ambientale e una migliore vivibilità delle città.
- e Parti, nel pieno rispetto della specifica legislazione emergenziale in materia, a seguito di una prima valutazione dell'impatto di tale modalità di lavoro su tutta la Filiera e con particolare attenzione alle attività di CRM/BPO, hanno concordato di avviare un percorso per individuare una cornice di regolamentazione nella prospettiva di supportarne la valorizzazione e il suo consolidamento nell'ambito dei nuovi modelli organizzativi.
- A tal fine le Parti concordano sulla definizione di un Protocollo che, nell'alveo del CCNL TLC vigente, individui, anche prima della conclusione del negoziato sul rinnovo contrattuale, Principi generali per la Filiera e la loro declinazione in Linee Guida, rinviando al secondo livello di contrattazione la definizione puntuale, coerente con gli specifici modelli organizzativi delle imprese.
- Le Parti, confermano la massima attenzione alla questione di genere, con particolare riferimento a fenomeni di violenza domestica e più in generale di pari condizioni nella gestione dei tempi di vita e di lavoro.
- Le Parti si danno atto che il presente accordo interviene all'interno di un quadro normativo connotato ancora da misure di carattere speciale collegate allo stato di emergenza e che pertanto quanto di seguito previsto sarà oggetto di rivisitazione in considerazione dei mutamenti che interverranno in materia, in particolare laddove riprenda a trovare integrale applicazione la disciplina ordinaria del lavoro agile recata dalla Legge 81 del 2017 che presuppone la definizione di uno specifico accordo tra datore di lavoro e lavoratore, al momento non richiesto per effetto delle misure di carattere emergenziale di cui sopra.

### **Tutto ciò premesso si conviene quanto segue**

Le Parti convengono sull'adozione dei Principi e delle Linee Guida in appresso richiamati che restano fondamentali riferimenti per favorire l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali. In particolare:



## Principi

### 1) Tutela della salute dei lavoratori

Il ricorso all'adozione e implementazione di nuovi modelli di lavoro agile costituisce una delle misure organizzative per lo svolgimento delle attività lavorative in grado di contribuire alla tutela della salute dei lavoratori.

### 2) Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro

Il lavoro agile può contribuire a definire modelli organizzativi caratterizzati da maggiore elasticità, capaci di generare valore per imprese e lavoratori, contribuendo al miglioramento dei risultati aziendali e della qualità della vita dei lavoratori, agevolando la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro.

### 3) Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività

L'introduzione del lavoro agile può contribuire, grazie a nuovi modelli organizzativi e a percorsi formativi, ad aumentare la qualità del servizio reso, puntando ad una accresciuta consapevolezza del lavoratore e alla valorizzazione della sua professionalità, al miglioramento della qualità e della produttività della prestazione lavorativa.

## Linee guida

In considerazione dei suindicati principi le Parti ritengono che le seguenti Linee Guida possano costituire il riferimento per la valorizzazione e lo sviluppo della Contrattazione di Secondo Livello per la definizione degli specifici accordi in materia.

- 1) La prestazione di lavoro in modalità lavoro agile potrà essere resa, anche in relazione alle misure di carattere emergenziale:
  - a) nel proprio domicilio ovvero in un luogo diverso dalla sede aziendale, purchè coerente con la tipologia di attività svolta dai lavoratori e con la protezione dei dati trattati;
  - b) in parte in azienda e in parte all'esterno – nel proprio domicilio ovvero in un luogo diverso dalla sede aziendale indicato dal lavoratore- senza una postazione fissa, purchè coerente con la tipologia di attività svolta dai lavoratori e con la protezione dei dati trattati;
  - c) attraverso strumenti messi a disposizione dall'azienda ovvero laddove, nel corso della fase emergenziale ciò non sia stato possibile, anche attraverso strumenti propri del lavoratore e comunque nell'ottica di una progressiva e completa implementazione della fornitura delle dotazioni informatiche da parte aziendale nella successiva fase di stabilizzazione.
- 2) I lavoratori riceveranno le specifiche informative, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, sul corretto utilizzo degli strumenti necessari allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile, nonché in materia di salute e sicurezza.
- 3) Per il personale che svolge la prestazione di lavoro in modalità agile, saranno previsti percorsi di formazione specifica sulle nuove modalità di utilizzo degli strumenti tecnici di lavoro.
- 4) Nell'ottica di favorire misure di **Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro** potranno essere previste modalità diverse rispetto a quelle ordinarie sia come collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa, utilizzando gli strumenti e gli istituti previsti dal CCNL a tal fine. Inoltre:
  - sarà disciplinato l'esercizio del diritto alla c.d. disconnessione;

- potrà essere prevista la definizione della durata dell'orario di lavoro settimanale anche in misura inferiore a quanto previsto dal CCNL TLC, individuando le opportune compensazioni che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.
- 5) Per favorire la diffusione di **Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività** potranno inoltre essere definite specifiche intese ai sensi del vigente art. 4 comma 1 della Legge 300/70 che prevedano, in considerazione delle particolari modalità di svolgimento della prestazione e di quanto previsto all'ultimo alinea delle premesse del presente Protocollo l'utilizzo ai fini organizzativi e produttivi dei dati relativi alle prestazioni lavorative (riferibili a gruppi di minimo tre lavoratori) per la reportistica, il monitoraggio e il controllo dei livelli di servizio, nonché per l'analisi della qualità del servizio erogato anche finalizzate a percorsi di autoapprendimento e formazione, anche attraverso forme di affiancamento virtualizzato e di interattività tra lavoratore e formatore. Sempre a livello aziendale potranno essere concordate le modalità con cui assicurare la possibilità di verifiche, non in tempo reale, sull'effettivo svolgimento della prestazione.
- 6) Potrà essere prevista l'introduzione di misure di carattere economico e/o strumenti di welfare che supportino l'attività di lavoro a distanza delle persone.
- 7) Le particolari caratteristiche che connotano il lavoro agile non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva. In particolare, su richiesta dei soggetti titolari del diritto di assemblea ai sensi delle previsioni di legge e di contratto, le imprese garantiranno l'esercizio di tale diritto attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di collegamento e di comunicazione. I nominativi dei dirigenti esterni del Sindacato che si intenda eventualmente far partecipare all'assemblea dovranno essere preventivamente comunicati all'azienda. Per l'esercizio completo dei diritti sindacali si fa rinvio agli specifici protocolli sottoscritti a livello aziendale.

\*\*\*

Le Parti, nel richiamare quanto specificato in premessa, si danno atto che il presente Protocollo potrà essere oggetto di implementazioni progressive e con la volontà di favorirne la piena applicazione e convengono di incontrarsi periodicamente, ovvero a richiesta di una delle due Parti, con l'obiettivo di monitorarne l'andamento e l'efficacia e, nel caso, concordare ogni opportuna iniziativa nell'ambito di quanto previsto nel presente accordo.

Le Parti si danno atto, infine, che il presente Protocollo sarà oggetto di rivisitazione in considerazione dei mutamenti normativi che interverranno in materia di lavoro agile, successivamente alla conclusione dello stato di emergenza sanitaria, costituendo in ogni caso il Protocollo medesimo un riferimento per le successive intese in materia anche nell'ambito del CCNL TLC e di Accordi di Secondo Livello.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni – Asstel

p. Ugl Telecomunicazioni

## 6. NOTA CONGIUNTA *BONUS E CAMBIO APPALTO*

Con la presente si intende fornire una indicazione univoca circa il rapporto tra l'erogazione del Bonus previsto nell'allegato 1) dell'Accordo di rinnovo del 12 novembre 2020 e la disciplina in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

A tal riguardo si osserva quanto segue:

- 1) le imprese il cui esercizio sociale si chiude nel mese di dicembre erogheranno, con le competenze del mese dell'anno 2021 successivo a quello di scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo di rinnovo CCNL, un importo lordo pari a € 450, indifferenziato per livello di inquadramento ai lavoratori a tempo indeterminato con anzianità di servizio a tutti gli effetti riconosciuta, anche con riferimento all'Accordo 30 maggio 2016, superiore a dodici mesi in forza nel mese di erogazione. Per le imprese che svolgono attività di CRM/BPO l'importo viene erogato con le seguenti modalità:
  - € 225 con le competenze del mese dell'anno 2021 successivo a quello di scioglimento della riserva;
  - € 225 trascorsi dodici mesi dalla prima erogazione.
- 2) le imprese il cui esercizio sociale si chiude nel mese di marzo erogheranno, con le competenze del mese di aprile 2021, successivamente allo scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo di rinnovo CCNL, un importo lordo pari a € 450 indifferenziato per livello di inquadramento lavoratori a tempo indeterminato con anzianità di servizio a tutti gli effetti riconosciuta, anche con riferimento all'Accordo 30 maggio 2016, superiore a dodici mesi in forza nel mese di erogazione. Per le imprese che svolgono attività di CRM/BPO l'importo viene erogato con le seguenti modalità:
  - € 225 con le competenze del mese di aprile 2021;
  - € 225 trascorsi dodici mesi dalla prima erogazione.

Detto importo:

- è riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale;
- è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta e indiretta, di origine legale o contrattuale ed è quindi, comprensivo degli stessi.

In ragione di quanto precede le imprese che svolgono attività di CRM/BPO provvederanno ad erogare il suddetto importo con le seguenti modalità:

- avranno titolo alla corresponsione del Bonus, da parte del datore di lavoro presso il quale sono in forza nel mese di erogazione della prima quota, i lavoratori che abbiano una anzianità di servizio a tutti gli effetti riconosciuta, anche con riferimento all'Accordo 30 maggio 2016, superiore a dodici mesi, intendendosi per tale il periodo minimo di applicazione del CCNL TLC ai rapporti di lavoro del personale interessato;
- Qualora entro l'arco temporale successivo all'erogazione della quota iniziale del Bonus e prima dell'erogazione della seconda quota intervenga un cambio di appalto, con applicazione della procedura prevista dal CCNL TLC con il conseguente passaggio del personale interessato al fornitore entrante, tale secondo importo sarà corrisposto dal datore di lavoro

presso il quale i lavoratori erano in forza nel mese di erogazione della prima quota del Bonus. Anche in tale ipotesi la seconda quota sarà comunque erogata dal fornitore uscente entro le scadenze definite nell'Accordo del 12 novembre 2020 ovvero all'atto del passaggio del personale interessato presso il fornitore entrante. Tale modalità di corresponsione della seconda quota del Bonus sarà osservata anche nei casi di cessazione del rapporto di lavoro che dovessero intervenire entro il medesimo arco temporale di cui sopra.

*Assotelecomunicazioni-Asstel*

*Ugl Telecomunicazioni*

Sommario	
<b>PREMESSA</b> .....	3
<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	6
<b>PARTE PRIMA</b> .....	7
<b>DISCIPLINA DEL SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI</b> .....	7
<b>Art. 1 – Sistema di relazioni sindacali</b> .....	7
<b>Art. 2 – Politiche di sviluppo della Filiera</b> .....	9
<b>Art. 3 – Assetti contrattuali</b> .....	10
<b>Art. 4 - Decorrenza e durata</b> .....	13
<b>Art. 5 - Garanzia per prestazioni indispensabili</b> .....	14
<b>Art. 6 – Comitati aziendali europei</b> .....	15
<b>Art. 7 – Reclami e controversie</b> .....	16
<b>PARTE SECONDA - DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI</b> .....	17
<b>Art. 8 – Rappresentanze sindacali unitarie</b> .....	17
<b>Art. 9 – Permessi per motivi sindacali e per cariche elettive</b> .....	18
<b>Art. 10 – Assemblea</b> .....	19
<b>Art. 11 - Diritto di affissione</b> .....	20
<b>Art. 12 – Locali</b> .....	21
<b>Art. 13 – Contributi sindacali</b> .....	22
<b>PARTE TERZA - DISCIPLINA DEL RAPPORTO INDIVIDUALE DI LAVORO</b> .....	23
Sezione 1 - COSTITUZIONE E FORME DEL RAPPORTO DI LAVORO .....	23
<b>Art. 14 – Assunzione</b> .....	23
<b>Art. 15 – Periodo di prova</b> .....	24
<b>Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato</b> .....	25
<b>Art. 17 – Somministrazione a tempo determinato</b> .....	26
<b>Art. 18 – Contratto di lavoro a tempo parziale</b> .....	27
<b>Art. 19 - Contratto di inserimento</b> .....	30
<b>Art. 20 - Contratto di apprendistato</b> .....	31
<b>Art. 21 – Contratto di lavoro ripartito</b> .....	33
<b>Art. 22 – Telelavoro</b> .....	34
<b>Art. 22 - bis Lavoro Agile</b> .....	36
<b>SEZIONE 2 – SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO</b> .....	37
<b>Art. 23 – Classificazione professionale</b> .....	37
<b>Art. 24 – Mutamento temporaneo di mansioni</b> .....	51
<b>Art. 25 – Trasferimento</b> .....	52
<b>Art. 26 - Orario di lavoro</b> .....	53
<b>Art. 27 – Reperibilità</b> .....	56

Art. 28 – <i>Giorni festivi</i> .....	57
Art. 29 – <i>Riposo settimanale</i> .....	59
Art. 30 – <i>Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno</i> .....	60
Art. 31 – <i>Ferie</i> .....	63
Art. 31 bis – <i>Ferie e Permessi solidali</i> .....	65
Art. 32 – <i>Assenze, permessi congedi, aspettativa</i> .....	66
Art. 33 - <i>Diritto allo studio e formazione personale</i> .....	69
Art. 34 - <i>Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti</i> .....	70
Art. 35 – <i>Richiamo alle armi, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo</i> .....	72
Art. 36 - <i>Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro</i> .....	73
Art. 37 – <i>Infortunio sul lavoro e malattie professionali</i> .....	76
Art. 38 – <i>Tutela della maternità e paternità</i> .....	77
Art. 39 – <i>Tutele specifiche</i> .....	78
Art. 40 – <i>Determinazione della retribuzione oraria e giornaliera</i> .....	79
Art. 41 – <i>Aumenti periodici di anzianità</i> .....	80
Art. 42 – <i>13<sup>a</sup> mensilità</i> .....	81
Art. 43 – <i>Trasferte</i> .....	82
Art. 44 – <i>Premio di risultato</i> .....	83
Art. 45 – <i>Rapporti in azienda</i> .....	84
Art. 46 – <i>Provvedimenti disciplinari</i> .....	86
Art. 47 – <i>Ammonizioni, multe e sospensioni</i> .....	87
Art. 48 – <i>Licenziamento per mancanze</i> .....	88
Art. 49 – <i>Sospensione cautelare</i> .....	90
Art. 50 – <i>Preavviso di licenziamento e di dimissioni</i> .....	91
Art. 51 – <i>Trattamento di fine rapporto</i> .....	92
Art. 52 – <i>Fondo di previdenza complementare</i> .....	93
Art. 53 – <i>Appalti</i> .....	94
Art. 53 bis – <i>Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO</i> .....	95
Art. 54 - <i>Distribuzione del contratto ed esclusiva di stampa</i> .....	97
Art. 55 - <i>Istituzione della Sanità integrativa di settore</i> .....	98
Art. 56 - <i>Elemento di garanzia retributiva</i> .....	99
Art. 57 - <i>Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori</i> .....	100
Art. 58 - <i>Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni</i> .....	102
ALLEGATI .....	103
1. <b>Trattamento Economico</b> .....	103
2. <b>Azioni a sostegno della trasformazione delle attività di CRM/BPO</b> .....	108

ACCORDO QUADRO PRINCIPI E REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITA' DEL SETTORE DEI SERVIZI DI CRM/BPO .....	110
3. <b>PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE</b> .....	115
4. <b>Avviso comune per la costituzione del Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni.</b> .....	124
5. <b>Protocollo Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni</b> .....	128
6. <b>NOTA CONGIUNTA <i>BONUS E CAMBIO APPALTO</i></b> .....	131