

# **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO**

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

**1 febbraio 2013**

# CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER LE IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

In Roma, addì 1 febbraio 2013

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL rappresentata dal Presidente Cesare Avenia, che, assistito da Raffaele Nardacchione e da Marco Rendina,

ha guidato la delegazione industriale composta da

Francesco Algieri, Paola Baldinelli, Roberto Biazzi, Amalia Bigatti, Mario Bignone, Alessandro Brignone, Elisabetta Caldera, Giuseppe Camisa, Renata Castiglioni, Onofrio Capogrosso, Emanuele Cappelli, Davide Ciorra, Francesca De Gregorio, Laura Di Raimondo, Luciano Diotallevi, Rita Fontana, Massimo Forbicini, Giuseppina Guarino, Carlo La Bella, Andrea Lucente, Paola Malchiodi, Massimo Marocchini, Ubaldo Marvardi, Luca Mattana, Giovanni Meli, Antonio Migliardi, Francesco Morbidelli, Laura Nurra, Giuseppe Piacentini, Giovan Battista Piccirillo, Giovanni Pipita, Renato Polichetti, Alessandro Possenti, Rita Raffa, Luciano Sale, Alessandro Salustri, Paolo Sottili, Claudio Tanilli e, per Assocontact, Luca D'Ambrosio, Alberto Zunino e Giampaolo Gualla;

e

SLC-CGIL (\*) rappresentata dal Segretario Generale Massimo Cestaro, dal Segretario Nazionale Michele Azzola, da Giuseppe Francesco, Riccardo Saccone e Gianfranco Valente, della Segreteria Nazionale e da Adalgisa Barassi, Alessandro Randaccio, Alessandro Sarti, Andrea Lumino, Angelo Candiloro, Anna Bisio, Anna Mannoni, Antonio Pola, Antonio Romano, Attilio Naddei, Barbara Cosimi, Carlo Cerchiara, Carmelo Gulli, Cristian Malavolti, Daniele Carchidi, Daniele Gadaleta, Davide Foti, Dino Oggiano, Domenico Petrucci, Dorianò Locatelli, Elvira Russo, Enrica Riva, Enrico Baldazzi, Fabio Bonfadelli, Feliciano Raimondo, Filippo Bellandi, Giampietro Panichi, Giovanni Aiello, Giustino Trevisonno, Guido Cupido, Guido Pucci, Irene Marabos, Irene Salieri, Isabella Cassibba, Luca Damiani, Luca Sabbatucci, Maddalena Verde, Marco Cosi, Maria Carmen Covino, Maria Luigia Bucci, Marianna Cestaro, Marilena Scimia, Mario Rocco Rossini, Massimo Della Giovanna, Matteo Bellegoni, Maurizio Dotti, Maurizio Ramus, Natascia Treossi, Paolo Narducci, Paolo Puglisi, Paolo Visentin, Pasquale Grieco, Piero Camponeschi, Piero Cannistrà, Raffaella Iesu, Renato Comelli, Rosalba Vella, Rosi Tarsia, Samuele Falossi, Tonio Rossa, Vito Sacco;

FISTEL-CISL (\*) rappresentata dal Segretario Generale Vito Antonio Vitale, dal Segretario Nazionale Laura Ferrarese e da Giorgio Serao, Giancarlo Mauro, Alessandro Faraoni, Salvatore Capone, Vittorio Spigone, Tania Sarti e Matteo Lupi, del Dipartimento Telecomunicazioni, assistiti dalle delegazioni territoriali;

UILCOM-UIL (\*) rappresentata dal Segretario Generale Bruno Di Cola, dal Segretario Nazionale Salvatore Ugliarolo, da Pierpaolo Mischi, Fabio Giuseppe Gozzo, Angelo Ughetta, responsabili del Dipartimento TLC nazionale, assistiti dalle delegazioni territoriali,

è stato sottoscritto l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

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

## PREMESSA<sup>1</sup>

1. Assotelecomunicazioni ó Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, in qualità di Parti stipulanti e titolari del CCNL condividono l'esigenza di fornire risposte tempestive, flessibili e qualificate all'evoluzione del mercato e della tecnologia in relazione all'elevato livello di competitività ed alla crescente dinamicità dei contesti di riferimento, anche perseguendo modelli di tipo partecipativo nel qualificare i rapporti tra le Parti - ai vari livelli e con i diversi strumenti ó e nel valorizzare la risorsa lavoro, fermi restando i distinti ruoli e le rispettive responsabilità delle Parti stesse.

2. A tal fine individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

ó la centralità dell'autonomia collettiva nella gestione delle problematiche e delle linee evolutive del rapporto di lavoro e la strategicità del sistema di relazioni industriali quale strumento di governo dei processi settoriali e aziendali, finalizzato alla creazione di un sistema di regole certe e condivise in grado di assicurare il perseguimento degli obiettivi di competitività delle imprese garantendo, al contempo, la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità ed il coinvolgimento delle risorse umane su obiettivi di qualità, con particolare riguardo alla soddisfazione del cliente;

ó la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;

ó l'individuazione di un assetto relazionale che sia fattivamente orientato alla prevenzione ed al superamento dei motivi di conflitto;

ó la funzionalità dell'assetto contrattuale ad una dinamica delle relazioni di lavoro che sia improntata al rilancio della crescita economica, allo sviluppo occupazionale e all'aumento della produttività e al perseguimento di una gestione controllata, corretta e programmabile del costo del lavoro, nonché di modelli e strumenti di flessibilità adeguati alle esigenze presenti e future del settore.

Inoltre le Parti si riconoscono e condividono quanto espresso dalle premesse all'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, che si intendono recepite nel presente CCNL.

---

<sup>1</sup> Testo della premessa concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER LE IMPRESE ESERCENTI  
SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

In Roma, addì 1 febbraio 2013

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL rappresentata dal Presidente Cesare Avenia, che, assistito da Raffaele Nardacchione e da Marco Rendina,

ha guidato la delegazione industriale composta da

Francesco Algieri, Paola Baldinelli, Roberto Biazzi, Amalia Bigatti, Mario Bignone, Alessandro Brignone, Elisabetta Caldera, Giuseppe Camisa, Renata Castiglioni, Onofrio Capogrosso, Emanuele Cappelli, Davide Ciorra, Francesca De Gregorio, Laura Di Raimondo, Luciano Diotallevi, Rita Fontana, Massimo Forbicini, Giuseppina Guarino, Carlo La Bella, Andrea Lucente, Paola Malchiodi, Massimo Marocchini, Ubaldo Marvardi, Luca Mattana, Giovanni Meli, Antonio Migliardi, Francesco Morbidelli, Laura Nurra, Giuseppe Piacentini, Giovan Battista Piccirillo, Giovanni Pipita, Renato Polichetti, Alessandro Possenti, Rita Raffa, Luciano Sale, Alessandro Salustri, Paolo Sottili, Claudio Tanilli e, per Assocontact, Luca D'Ambrosio, Alberto Zunino e Giampaolo Gualla;

e

UGL TELECOMUNICAZIONI (\*) rappresentata dal Segretario Nazionale Stefano Conti e da Roberto Coccé, Fabrizio Menichelli, Domenico Provenzano, Roberto Vacca, Antonio Vitti, Luigi Le Pera, Giovanni Barbucci, Viviana Muti, Andrea De Nigris, Paolo Calanchi, Michela Corsi, Giacomo Panzarini, Davide Palotti, Marcello Fazio, Gennaro Cirillo, Claudio Marchesini, Luca Saccaro, Marcoelli Maurizio, Salvatore De Stefano,

è stato sottoscritto l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione

(\*) I nominativi dei componenti della delegazione sono stati comunicati dall'Organizzazione

## PREMESSA<sup>2</sup>

1. Assotelecomunicazioni ó Asstel e UGL - Telecomunicazioni, in qualità di Parti stipulanti del CCNL, condividono l'esigenza di fornire risposte tempestive, flessibili e qualificate all'evoluzione del mercato e della tecnologia in relazione all'elevato livello di competitività ed alla crescente dinamicità dei contesti di riferimento, anche perseguendo modelli di tipo partecipativo nel qualificare i rapporti tra le Parti - ai vari livelli e con i diversi strumenti ó e nel valorizzare la risorsa lavoro, fermi restando i distinti ruoli e le rispettive responsabilità delle Parti stesse.
  2. A tal fine individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:
    - ó la centralità dell'autonomia collettiva nella gestione delle problematiche e delle linee evolutive del rapporto di lavoro e la strategicità del sistema di relazioni industriali quale strumento di governo dei processi settoriali e aziendali, finalizzato alla creazione di un sistema di regole certe e condivise in grado di assicurare il perseguimento degli obiettivi di competitività delle Imprese garantendo, al contempo, la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità ed il coinvolgimento delle risorse umane su obiettivi di qualità, con particolare riguardo alla soddisfazione del cliente;
    - ó la natura di pubblica utilità delle attività delle Imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;
    - ó l'individuazione di un assetto relazionale che sia fattivamente orientato alla prevenzione ed al superamento dei motivi di conflitto;
    - ó la funzionalità dell'assetto contrattuale ad una dinamica delle relazioni di lavoro che sia improntata al rilancio della crescita economica, allo sviluppo occupazionale e all'aumento della produttività e al perseguimento di una gestione controllata, corretta e programmabile del costo del lavoro, nonché di modelli e strumenti di flessibilità adeguati alle esigenze presenti e future del settore.
- Inoltre le Parti si riconoscono e condividono quanto espresso dalle premesse all'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, che si intendono recepite nel presente CCNL.
3. Nel presente contratto ove non diversamente specificato il riferimento alle Parti stipulanti deve intendersi comprensivo anche della UGL- Telecomunicazioni.

---

<sup>2</sup> Testo della premessa concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e Ugl-Telecomunicazioni

## 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 *ó Sistema di relazioni sindacali*

1. Assotelecomunicazioni ó Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, sulla base dei principi individuati in *õPremessaö*, 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 *dõmpresa* 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) *FORUM NAZIONALE*

È istituito il Forum Nazionale dell'ICT/Telecomunicazioni che costituisce la sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti.

Il Forum ha luogo, con cadenza di norma annuale, entro il mese di giugno. Entro il precedente mese di maggio a cura delle Parti viene predisposto un documento di sintesi sullo stato del settore che costituisce la base dei lavori del Forum.

Al Forum partecipano le Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil e gli Organi Direttivi dell'Associazione datoriale, stipulanti il CCNL.

In relazione ai temi trattati potranno essere previste specifiche sessioni aperte all'intervento di soggetti esterni interlocutori del settore.

Ove tra le Parti sia stata raggiunta una posizione comune, eventualmente espressa in un *õavviso comuneö*, questa potrà essere sottoposta all'attenzione di Enti ed Istituzioni pubbliche nazionali, ed eventualmente territoriali, con le modalità che saranno caso per caso individuate.

Sono oggetto del Forum tutti i temi di interesse comune relativi o collegati al settore quali lo sviluppo tecnologico, le dinamiche economiche, l'evoluzione dell'attività legislativa e regolamentare nazionale, europea ed internazionale, il rapporto con i consumatori e la responsabilità sociale dell'impresa, il mercato del lavoro, le pari opportunità, la sicurezza sul lavoro.

In relazione ai temi di cui sopra, su richiesta di una delle Parti, potranno essere costituiti specifici Gruppi di Lavoro/Commissioni paritetici di approfondimento, studio, ricerca e proposta, a livello di settore, sulle tematiche di competenza.

Le Parti nell'ambito del Forum stabiliscono i criteri per la ripartizione delle spese relative al suo funzionamento, mentre quelle concernenti le iniziative di studio di cui al comma precedente verranno

concordate preventivamente di volta in volta, con riferimento sia all'ammontare che alla suddivisione, valutando anche la possibilità di utilizzare finanziamenti europei e nazionali eventualmente disponibili.

La segreteria del Forum e di eventuali Gruppi di Lavoro/Commissioni ha sede presso l'Organizzazione datoriale stipulante, che si fa carico della relativa gestione ordinaria.

#### NOTA A VERBALE.

Le Parti si danno atto che alla luce di quanto previsto al punto A) del presente articolo (FORUM), si intendono assolti gli obblighi già previsti dall'art. 1, lettera D) del CCNL 3 dicembre 2005.

#### *B) OSSERVATORIO NAZIONALE CONTROLLO A DISTANZA*

Premesso che rimane competenza delle RSU delle singole aziende sottoscrivere o meno specifici accordi in materia di controllo a distanza (art. 4 l. 300/1970) e che, con la presente, le Parti non intendono sostituirsi alle rispettive competenti rappresentanze, Assotelecomunicazioni ó Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil costituiranno entro 60 giorni dalla sottoscrizione del CCNL stesso un Osservatorio Nazionale di settore al fine di approfondire le costanti evoluzioni normative e tecnologiche connesse al tema del possibile controllo a distanza (art. 4 legge 300/1970).

L'Osservatorio nazionale potrà:

- approfondire, anche con la consulenza di esperti di provata competenza scelti dalle Parti, specifici atti normativi del legislatore, dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM), del Garante per la Privacy;
- produrre eventuali avvisi comuni al fine di integrare, modificare, proporre specifici atti alle Autorità competenti;
- individuare unanimemente eventuali linee guida al fine di sostenere con competenza ed uniformità le Parti al livello aziendale;
- monitorare le evoluzioni degli accordi aziendali in materia, individuando eventuali buone pratiche da segnalare a livello di settore.

L'Osservatorio Nazionale di settore sarà composto da 12 componenti di cui 6 per la parte sindacale e 6 per la parte imprenditoriale.

#### *C) COMMISSIONI AZIENDALI PARI OPPORTUNITÀ E AMBIENTE E SICUREZZA*

Nei Gruppi/imprese che occupano più di 250 dipendenti, ove non operino comunque organismi equivalenti, possono essere istituite la Commissione paritetica pari opportunità e la Commissione paritetica ambiente e sicurezza. Le relative competenze e modalità operative sono definite da specifici accordi aziendali con le RSU e con le rispettive Organizzazioni sindacali stipulanti il presente CCNL.

#### *D) 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 ó anche alla luce di risultati e valutazioni svolte nell'ambito del Forum ó alle strutture territoriali Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, informazioni con specifico riferimento al territorio considerato.



Le aree geografiche interessate dall'informazione 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.

#### *E) 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.

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 ó Formazione professionale**

### **A) AGENZIA BILATERALE PER LA FORMAZIONE DI SETTORE**

1. Assotelecomunicazioni ó Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil nel riconoscere il ruolo strategico che la formazione riveste nella valorizzazione professionale delle risorse umane attraverso processi di sviluppo e riorientamento delle competenze, convengono di istituire dal 1 giugno 2010 l'agenzia Bilaterale per la Formazione di Settore (ABF).
2. I compiti, le modalità organizzative e di finanziamento dell'ABF sono definiti nel Protocollo allegato al presente CCNL.
3. Le Parti si danno atto che con l'operatività dell'ABF si estinguono i compiti della Commissione Nazionale Paritetica per la Formazione professionale che viene conseguentemente sciolta.
4. Tanto premesso, viene costituito un Gruppo di lavoro paritetico di dodici esperti ó sei per la parte sindacale e sei per la parte datoriale che entro il 30 aprile 2010 definirà gli atti giuridici necessari (Atto costitutivo, Statuto, Regolamento Operativo) e tutti gli adempimenti propedeutici all'operatività dell'ABF in conformità a quanto previsto dal presente CCNL e dal Protocollo allegato.

### **B) COMMISSIONI FORMAZIONE A LIVELLO AZIENDALE**

1. Le Parti convengono di istituire apposite Commissioni paritetiche aziendali nelle imprese che occupano almeno 2000 dipendenti.
2. Ogni Commissione aziendale sarà costituita pariteticamente da sei componenti, di cui tre in rappresentanza dell'impresa e tre in rappresentanza congiunta delle Organizzazioni sindacali stipulanti e delle R.S.U., ove costituite.
3. La Commissione aziendale potrà svolgere le seguenti attività:
  - ó monitorare i fabbisogni formativi connessi all'esigenza di mantenere livelli di professionalità coerenti con l'evoluzione tecnologica ed organizzativa dell'impresa;
  - ó formulare linee guida in materia di aggiornamento e riconversione professionale in connessione ai fabbisogni formativi rilevati;
  - ó effettuare un'analisi quali-quantitativa dell'attività di formazione e riqualificazione svolta a livello annuale nell'impresa.
4. Gli incontri della Commissione aziendale avverranno presso la sede dell'Associazione degli industriali competente o presso altra sede concordata dalle Parti.
5. Le decisioni delle Commissioni paritetiche di cui sopra saranno adottate all'unanimità dei loro componenti.

### **Art. 3 ó 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 20 Dicembre 1993 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 sovrapposibilità 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 territoriale 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 28 giugno 2011 ai punti 4 e 5, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle RSU elette secondo le regole interconfederali vigenti 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 28 giugno 2011.  
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 al punto 7 dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, le Parti concordano che, a livello aziendale, al fine di sostenere e/o migliorare la competitività dell'impresa e la sua occupazione, possono essere realizzate intese su uno o più istituti disciplinati dal presente CCNL sulle seguenti materie:
  - gestione della prestazione lavorativa e delle relative indennità;
  - organizzazione del lavoro (assetto inquadramentale in coerenza con nuovi modelli produttivi);
  - articolazione degli orari di lavoro, fermo restando il limite dell'orario di lavoro previsto dal CCNL.

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 entro il 31 dicembre 2013 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.

### **CONTROVERSIE SUGLI ASSETTI CONTRATTUALI**

22. Il mancato rispetto delle clausole relative agli assetti contrattuali così come definiti nel presente capitolo, sarà segnalato dalla Parte che ne ha interesse alle Segreterie nazionali dei sindacati stipulanti il CCNL entro quindici giorni dal momento in cui sono stati rilevati.
23. Entro i successivi sette giorni lavorativi si farà luogo ad un tentativo di conciliazione in sede nazionale con l'eventuale partecipazione delle istanze delle Parti competenti per territorio nel caso in cui l'inadempimento riguardi una singola azienda.

### **PRODUTTIVITÀ**

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 entro la fine del mese di giugno 2013 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 ó che ha valenza per il triennio 2012-2014 ó decorre dalla data di stipula, salvo quanto diversamente previsto per i singoli istituti, e scade il 31 dicembre 2014.
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. Le relative modalità attuative verranno individuate a livello aziendale dopo la stipula del Protocollo di cui al comma successivo.
3. [Entro il 30 settembre 2000 le parti stipulanti definiranno con apposito protocollo le procedure di raffreddamento e di conciliazione di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 146/90, così come modificato dall'art. 1, comma 4 della legge 11 aprile 2000, n.83, nonché i termini di preavviso e di proclamazione degli scioperi, la durata degli scioperi stessi, i relativi intervalli minimi temporali tra l'effettuazione di uno sciopero e la proclamazione del successivo e tra diverse proclamazioni interessanti lo stesso servizio finale o lo stesso bacino di utenza, le modalità di revoca e di sospensione degli scioperi proclamati, gli scioperi concomitanti, i periodi di franchigia.]
4. Eventuali intese già in essere formeranno oggetto di riesame sulla base delle previsioni del presente articolo.

### **NOTA A VERBALE**

Le parti hanno comunicato con lettera congiunta datata 12 luglio 2005 alla Commissione di Garanzia per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, di aver concordato un percorso negoziale finalizzato a pervenire entro tempi brevi ad un accordo per l'applicazione della l. n. 146/90.

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

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 concernenti l'informazione e la consultazione dei lavoratori dipendenti da imprese e gruppi di imprese di dimensioni comunitarie.



### ***Art. 7 ó 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 ed, in caso di mancato accordo, saranno riesaminate a livello nazionale.

## **PARTE SECONDA**

### **DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI**

#### **Art. 8 6 *Rappresentanze sindacali unitarie***

1. In applicazione dell'Accordo interconfederale del 20 dicembre 1993 e secondo quanto previsto dall'art. 3 (Assetti contrattuali) del presente CCNL, le Rappresentanze sindacali unitarie - 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.
3. In ciascuna unità produttiva con più di quindici dipendenti vengono costituite le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) di cui al Protocollo 23 luglio 1993 e come regolate dall'Accordo Interconfederale 20 dicembre 1993.
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.
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 22 giugno 1995 in materia, salve le eventuali diverse intese esistenti a livello aziendale.

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

1. I componenti le RSU hanno diritto, per l'adempimento 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 ó 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 ó 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 ó 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 ó Assunzione**

1. 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) la carta d'identità o altro documento equivalente;
  - b) il libretto di lavoro o altro documento equivalente;
  - c) il certificato penale di data non anteriore a tre mesi;
  - d) il certificato di cittadinanza e di residenza di data non anteriore a tre mesi (l'interessato dovrà comunicare anche l'eventuale domicilio fiscale, ove questo sia diverso dalla residenza);
  - e) il certificato degli studi compiuti;
  - f) l'eventuale documento attestante la posizione rispetto al servizio militare;
  - g) lo stato di famiglia;
  - h) copia del certificato di attribuzione del numero di codice fiscale;
  - i) ogni altro documento che l'azienda ritenesse opportuno richiedere per ragioni amministrative, fiscali e previdenziali.
4. Il lavoratore dovrà dare comunicazione formale degli eventuali successivi mutamenti di residenza e di domicilio.
5. In attuazione di quanto previsto dal secondo comma dell'art. 25 della legge n. 223/1991, al fine del calcolo della percentuale di cui al primo comma dell'art. 25 della legge citata, si tiene esclusivamente conto dei lavoratori inquadrati all'atto dell'assunzione nei livelli di classificazione professionale 1°, 2° e 3°, con esclusione in quest'ultimo caso dei seguenti profili: addetto agli interventi tecnici, tecnico di supervisione e controllo, addetto alla gestione amministrativa. Dal computo della suddetta riserva è inoltre escluso il restante personale, tra cui i lavoratori assunti da adibire a mansioni di custodia, fiducia e sicurezza, nonché quelli destinati a servizi essenziali ai fini dell'integrità e dell'affidabilità di strutture rilevanti per la sicurezza dello Stato, determinati con Decreto del Presidente del Consiglio.

#### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Le Parti si danno reciprocamente atto che le procedure di assunzione dovranno avvenire nel rispetto delle finalità e delle disposizioni della legge 31 dicembre 1996 n.675 sulla tutela della privacy.



### **Art. 15 ó *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 riconoscere che i contratti di lavoro a tempo indeterminato sono e continueranno ad essere la forma comune dei rapporti 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. L'assunzione con contratto a tempo determinato avviene ai sensi di legge

3. 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.

Sono soggetti a limiti quantitativi di utilizzo nella misura del 13% in media annua dei lavoratori occupati a tempo indeterminato nell'azienda alla data del 31 dicembre dell'anno precedente i contratti a tempo determinato conclusi per le seguenti ipotesi specifiche:

- a) esecuzione di un'opera o di un servizio che abbia carattere straordinario connesso all'introduzione di innovazioni tecnologiche;
- b) esecuzione di attività di installazione o montaggio soggette a particolari condizioni climatico-ambientali che non consentano la protrazione delle lavorazioni in altro periodo dell'anno;
- c) esecuzione di particolari commesse che, per la specificità del prodotto ovvero delle lavorazioni, richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate;
- d) per coprire posizioni di lavoro non ancora stabilizzate.

Tale percentuale è aumentata al 15% per le aziende operanti nei territori del Mezzogiorno individuati dal Testo Unico approvato con D.P.R. 6 marzo 1978 n. 218. Nei casi in cui tale rapporto percentuale dia luogo a un numero inferiore a 5, resta ferma la possibilità dell'azienda di stipulare sino a 5 contratti di lavoro a tempo determinato.

4. A livello aziendale le Parti potranno definire maggiori percentuali o in questo caso nel limite massimo aggiuntivo del 5% in media annua - di ricorso al contratto a tempo determinato per le fattispecie previste nel precedente comma 4.

5. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova non superiore a venti giorni.

6. 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.

7. L'impresa fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, direttamente o per tramite della RSU, 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.

8. 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 a condizione che il lavoratore manifesti in tal senso la propria volontà in forma scritta al datore di lavoro entro tre mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso. Tale diritto non può essere esercitato qualora il rapporto di lavoro sia cessato per giusta causa.

9. I lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente ed adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.

10. In caso di malattia ed infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assenti con contratto a termine è limitata ad un periodo massimo pari ad un quarto della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto.

11. Le aziende forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.

12. Qualora, per effetto di una successione di contratti a termine intercorrenti fra la stessa azienda e lo stesso lavoratore per lo svolgimento di mansioni equivalenti, sia stato raggiunto il termine di 36 mesi, può essere stipulato un ulteriore contratto a termine per un periodo non superiore a 12 mesi.

La stipula avviene presso la Direzione Provinciale del Lavoro competente per territorio e con l'assistenza di un rappresentante delle organizzazioni sindacali stipulanti.

Sono fatti salvi gli accordi aziendali in materia.

13. Per la stipula di successivi contratti a termine tra medesimo lavoratore e datore di lavoro, trovano applicazione i seguenti intervalli temporali:

- 10 giorni, qualora il precedente contratto abbia avuto una durata fino a sei mesi;
- 20 giorni, qualora il precedente contratto a tempo determinato abbia avuto una durata superiore a sei mesi.

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

1. Nelle specifiche fattispecie sotto indicate il ricorso alla somministrazione a tempo determinato è soggetto a limiti quantitativi di utilizzo nella misura del 13% in media annua dei lavoratori occupati a tempo indeterminato nell'azienda alla data del 31 dicembre dell'anno precedente:

- a) esecuzione di un'opera o di un servizio che abbia carattere straordinario connesso all'introduzione di innovazioni tecnologiche;
- b) esecuzione di attività di installazione o montaggio soggette a particolari condizioni climatico-ambientali che non consentano la protrazione delle lavorazioni in altro periodo dell'anno;
- c) esecuzione di particolari commesse che, per la specificità del prodotto ovvero delle lavorazioni, richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate;
- d) per coprire posizioni di lavoro non ancora stabilizzate.

Tale percentuale è aumentata al 15% per le aziende operanti nei territori del Mezzogiorno individuati dal Testo Unico approvato con D.P.R. 6 marzo 1978 n. 218. Nei casi in cui tale rapporto percentuale dia luogo a un numero inferiore a 5, resta ferma la possibilità dell'azienda di stipulare sino a 5 contratti di somministrazione a tempo determinato.

2. A livello aziendale le Parti potranno definire maggiori percentuali ó in questo caso nel limite massimo aggiuntivo del 5% in media annua - di ricorso al contratto di somministrazione a tempo determinato per le fattispecie previste nel precedente comma 1.

3. I lavoratori somministrati dovranno ricevere una formazione sufficiente ed 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.

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

1. Il rapporto di lavoro a tempo parziale può determinarsi, in posizioni compatibili con l'istituto, o mediante assunzione o per effetto della trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno.

2. Il lavoro a 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. Nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative, l'azienda valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro a tempo parziale. Inoltre, fatto salvo quanto previsto dal comma 1 dell'art. 12 bis del d.lgs. n. 61 del 2000 come modificato dalla legge n. 247 del 2007, è riconosciuta la priorità della trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale che risulti motivata da gravi e comprovati problemi di salute del ricorrente ovvero dalla comprovata necessità di assistenza continua di genitori, coniuge o convivente, figli o altri familiari conviventi, senza alcuna possibilità alternativa di assistenza, gravemente ammalati, o portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti, ovvero per accudire figli conviventi fino a tredici anni di età o figli conviventi portatori di handicap ai sensi dell'art. 3, della legge n. 104 del 1992, ovvero alla partecipazione certificata a corsi di formazione e/o studio. In caso di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale, lo stesso potrà anche avere durata predeterminata che, di norma, non sarà inferiore a sei mesi e superiore a ventiquattro mesi. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro quarantacinque giorni dalla richiesta. In tal caso 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.

4. 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 ed il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.

5. 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.

6. Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare clausole flessibili relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione e nei rapporti di tipo verticale o misto possono essere stabilite anche clausole elastiche relative alla variazione in aumento 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.

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 ad 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.

Il consenso del lavoratore alle clausole flessibili o elastiche deve risultare da atto scritto. Il lavoratore può farsi assistere da un componente della RSU indicato dal lavoratore medesimo.

Le variazioni della collocazione temporale della prestazione devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 10% della retribuzione oraria globale di fatto.

Quanto sopra non si applica nei casi di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa. Le parti si danno atto che le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 5, non configurano una fattispecie di clausole flessibili.

Le variazioni in aumento della durata della prestazione lavorativa devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria globale di fatto.

L'eventuale rifiuto del lavoratore alla sottoscrizione di clausole flessibili e/o elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento.

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.

7. 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.

8. Le Parti si danno atto che le modifiche di cui ai commi 6 e 7 avranno efficacia dal 1° gennaio 2010.

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 retribuite come ordinarie e pertanto non trova applicazione la disciplina prevista ai precedenti commi 6, 7, 8 e quella prevista dall'art. 30, commi 3 e 8 del presente CCNL. 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.

Fermo restando quanto regolamentato dal presente comma, la prestazione di lavoro supplementare senza maggiorazione non potrà superare i seguenti limiti:

orario di lavoro a tempo parziale fino a 4 ore giornaliere: 45 ore mensili;

orario di lavoro a tempo parziale fino a 5 ore giornaliere: 35 ore mensili;

orario di lavoro a tempo parziale fino a 6 ore giornaliere: 30 ore mensili.

Le ore supplementari eventualmente prestate oltre i limiti suddetti, ed entro il normale orario di lavoro, saranno compensate con quota oraria della retribuzione maggiorata con le percentuali previste dal comma 7 del presente articolo.

9.bis. Entro il mese di maggio di ogni anno, facendo riferimento alle prestazioni di lavoro supplementare dei dodici mesi precedenti come normato dal comma 9 del presente articolo, l'azienda incontrerà le RSU oppure il Coordinamento Nazionale eletto dalle stesse al fine di verificare, compatibilmente con l'andamento organizzativo e produttivo dell'Azienda, la possibilità dell'adeguamento dell'orario contrattuale del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale.

L'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra potrà avvenire nel limite massimo del 10% delle ore di supplementare (ex comma 9) lavorate nelle aziende in cui il ricorso all'istituto abbia superato il 30% del monte ore di lavoro supplementare (ex comma 9) complessivamente lavorabile, calcolato, con riferimento all'organico medio annuo complessivo dei lavoratori con contratto a tempo parziale, moltiplicando per 11 le ore massime mensili sopra individuate per ciascun profilo orario.

Al riguardo le Parti convengono che:

- a) qualora non si realizzasse quanto previsto al periodo precedente, nel corso dell'anno successivo i limiti mensili indicati al comma 9 saranno ridotti di una quota pari al 25%;
- b) qualora alla fine del secondo anno l'azienda non applicasse quanto previsto dal comma 9. bis, l'azienda non potrà ricorrere al lavoro supplementare alle condizioni definite dal comma 9 del presente articolo per l'anno successivo;
- c) qualora nell'incontro annuale azienda ed RSU, oppure Coordinamento Nazionale, verificassero congiuntamente che non ricorrono le condizioni per dar corso all'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra, le previsioni di cui ai punti a) e b) del presente comma non troveranno applicazione.

Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

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.

#### NOTA A VERBALE

Le Parti si danno atto che le previsioni di cui al comma 9 non trovano applicazione nelle aziende che hanno realizzato riduzioni dell'orario di lavoro attraverso accordi collettivi.



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

1. Il contratto di inserimento è un contratto di lavoro diretto a realizzare, mediante un progetto individuale di adattamento delle competenze professionali del lavoratore ad un determinato contesto lavorativo, l'inserimento ovvero il reinserimento nel mercato del lavoro.

2. In relazione ai soggetti che possono essere assunti con contratto di inserimento ai sensi dell'art. 54, comma 1, del d.lgs. n. 276/03 si intendono per "disoccupati di lunga durata da 29 fino a 32 anni", in base a quanto stabilito all'art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 181/2000, come sostituito dall'art. 1, comma 1 del decreto legislativo n. 297/2002, coloro che, dopo aver perso un posto di lavoro o cessato un'attività di lavoro autonomo, siano alla ricerca di una nuova occupazione da più di dodici mesi.

Ai fini di cui all'art. 1, lettera e), d.lgs. n. 276/2003, relativa all'assunzione di donne di qualsiasi età, si fa riferimento al Decreto del Min. Lav. 31 luglio 2007 e successive modificazioni per l'identificazione delle pertinenti aree territoriali.

3. Il contratto di inserimento è stipulato in forma scritta e in esso deve essere specificamente indicato il progetto individuale di inserimento. In mancanza di forma scritta il contratto è nullo e il lavoratore si intende assunto a tempo indeterminato.

4. Nel contratto individuale vanno indicati:

- ó la durata;
- ó l'eventuale periodo di prova, così come previsto per il livello di inquadramento attribuito;
- ó l'orario di lavoro in funzione dell'ipotesi che si tratti di un contratto a tempo pieno o a tempo parziale;
- ó la categoria di inquadramento del lavoratore che non potrà essere inferiore per più di due livelli rispetto a quella spettante a lavoratori addetti alle mansioni per il cui svolgimento è stato stipulato il contratto. Per i contratti di inserimento finalizzati al reinserimento di soggetti con professionalità coerenti con il contesto organizzativo aziendale la categoria di inquadramento sarà di un livello inferiore rispetto a quella spettante a lavoratori addetti a mansioni per il cui svolgimento è stato stipulato il contratto. I lavoratori assunti con contratto di inserimento con destinazione finale al terzo livello, saranno inizialmente inquadrati al secondo livello.

5. Il progetto individuale di inserimento è definito con il consenso del lavoratore e deve essere finalizzato a garantire l'adeguamento delle competenze professionali del lavoratore al contesto lavorativo, valorizzandone le professionalità già acquisite.

Nel progetto verranno indicati:

- a) la qualificazione al conseguimento della quale è preordinato il progetto di inserimento/reinserimento oggetto del contratto;
- b) la durata e le modalità della formazione.

6. Il contratto di inserimento avrà una durata non inferiore a nove mesi e non superiore a diciotto mesi, in relazione al tipo di professionalità posseduta dal lavoratore rispetto al nuovo contesto lavorativo. Per i soggetti riconosciuti affetti da grave handicap fisico, mentale o psichico il contratto di inserimento potrà prevedere una durata massima di trentasei mesi. Nell'ipotesi di reinserimento di soggetti con professionalità compatibili coerenti con il contesto organizzativo, anche tenendo conto della congruità delle competenze possedute dal lavoratore con la mansione alla quale è preordinato il progetto, potrà essere prevista una durata massima di 9 mesi.

7. Il progetto deve prevedere una formazione teorica di 24 ore, ripartita fra prevenzione antinfortunistica e disciplina del rapporto di lavoro ed organizzazione aziendale ed accompagnata da congrue fasi di addestramento specifico, impartite anche con modalità di e-learning, in funzione dell'adeguamento delle capacità professionali del lavoratore. La formazione antinfortunistica dovrà necessariamente essere impartita nella fase iniziale del rapporto.

8. La formazione dovrà risultare da libretto formativo approvato con d.m. 10 ottobre 2005 ove saranno registrate le competenze acquisite durante la formazione. Transitoriamente, in attesa della disponibilità del libretto formativo del cittadino la certificazione della formazione sarà effettuata a cura del datore di lavoro o di un suo delegato.

9. L'applicazione dello specifico trattamento economico e normativo stabilito per i contratti di inserimento/reinserimento non può comportare l'esclusione dei lavoratori con contratto di inserimento/reinserimento dall'utilizzazione dei servizi aziendali, quali mensa e trasporti, ovvero dal godimento delle relative indennità sostitutive eventualmente corrisposte al personale con rapporto di lavoro subordinato, nonché di tutte le maggiorazioni connesse alle specifiche caratteristiche dell'effettiva prestazione lavorativa previste dal contratto collettivo applicato (lavoro a turni, notturno, festivo, ecc.).

10. E' demandata alle Parti, a livello aziendale, la definizione dell'applicazione ai lavoratori con contratto di inserimento del premio di risultato e di tutte le altre voci retributive eventualmente in atto a livello aziendale.

11. Per quanto non disciplinato dal presente articolo trovano applicazione le previsioni di legge e dell'Accordo interconfederale 11 febbraio 2004.

12. Per poter assumere mediante contratti di inserimento le imprese devono aver mantenuto in servizio almeno il sessanta per cento dei lavoratori il cui contratto di inserimento sia venuto a scadere nei diciotto mesi precedenti. A tale fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che al termine del rapporto di lavoro abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, 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 per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

## **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 14 settembre 2011, n. 167 e successive modificazioni.
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. La durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante e la sua suddivisione in periodi ai fini dell'inquadramento è la seguente:  
  
Totale mesi 36  
I periodo mesi 18  
II periodo mesi 18
8. 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 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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

12. 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 e quelli che al termine del periodo di apprendistato 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 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 per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

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.

13. 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°.

14. 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.

15. Le parti del contratto individuale di lavoro definiscono nel piano formativo individuale, che sarà redatto tenendo conto del formato di cui all'allegato 2 *bis* 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 4 del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167. La formazione finalizzata alla acquisizione delle competenze di base e trasversali, in applicazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo 167/2011, 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.

16. 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 2 del presente CCNL.

17. La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali, eventualmente acquisita, sarà effettuata nel libretto formativo del cittadino. In attesa della piena operatività del libretto formativo, le parti del contratto individuale provvedono all'attestazione dell'attività formativa tenendo conto del formato di cui all'allegato 2 *ter* al presente CCNL.

## NOTA A VERBALE

Le Parti si danno atto che procederanno ad un nuovo esame della materia qualora vengano stipulate ulteriori intese a livello interconfederale finalizzate a dare piena operatività al decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 (Testo unico dell'apprendistato) con particolare riferimento all'apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale.

### **Art. 21 ó Contratto di lavoro ripartito**

1. Il contratto di lavoro ripartito è un contratto di lavoro subordinato stipulato per iscritto tra l'azienda e, di norma, due lavoratori solidalmente responsabili per l'adempimento di una obbligazione lavorativa a tempo pieno.
2. Con tale modalità di rapporto di lavoro, ogni lavoratore è personalmente e direttamente responsabile dell'adempimento dell'intera obbligazione lavorativa, anche se la stessa può essere assolta indifferentemente da uno solo dei coobbligati. Resta conseguentemente a carico di questi ultimi la definizione delle modalità operative con cui viene resa la prestazione lavorativa, senz'altro assicurata indipendentemente dall'assenza di uno dei coobbligati, senza che l'azienda provveda di volta in volta a specifiche richieste.
3. Il contratto di lavoro ripartito dovrà indicare la misura percentuale e la collocazione temporale del lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale che si prevede venga svolto da ciascuno dei lavoratori, ferma restando la possibilità per gli stessi lavoratori di determinare discrezionalmente, in qualsiasi momento, la sostituzione ovvero la modificazione consensuale della distribuzione dell'orario di lavoro.
4. I lavoratori devono informare preventivamente l'azienda sull'orario di lavoro di ciascuno dei due con cadenza settimanale.
5. Il trattamento economico e normativo del personale con contratto di lavoro ripartito verrà riconosciuto a ciascun lavoratore in proporzione alla quantità di lavoro prestato. A tal fine il calcolo dei compensi spettanti per le prestazioni verrà effettuato con cadenza mensile.
6. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si intendono applicate le norme di legge e di contratto per il rapporto di lavoro subordinato a tempo pieno, in quanto compatibili con la specificità del rapporto come sopra definito.

#### **NOTA A VERBALE**

Le Parti, in considerazione del carattere innovativo del presente istituto, si danno atto che eventuali applicazioni dello stesso nelle aziende avranno carattere sperimentale finalizzato allo sviluppo di nuovi strumenti per la flessibilizzazione dell'orario di lavoro.

## **Art. 22 ó 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 valutazione 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 del 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.

## OSSERVATORIO NAZIONALE SUL TELELAVORO

Premesso che il telelavoro determina molteplici vantaggi sia per i risvolti sociali che per l'ottimizzazione dei modelli organizzativi e produttivi delle imprese, le Parti istituiscono un Osservatorio Nazionale sul Telelavoro, che costituisce la sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti stesse, con lo scopo anche di creare un "centro di competenze" aperto a tutti coloro che intendano confrontarsi sulle tematiche



relative all'utilizzo delle più moderne tecnologie dell'ICT (Information & Communication Technology) nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Sono oggetto dell'Osservatorio tutti i temi collegati al telelavoro. I risultati delle attività saranno messi a disposizione del mondo del lavoro e delle imprese e potranno costituire elementi di specifica consulenza da proporre a quei soggetti pubblici e privati che manifestino interesse in materia.

L'Osservatorio è composto da 12 rappresentanti, 6 per la parte sindacale e 6 per la parte imprenditoriale. Ai lavori dell'Osservatorio possono essere invitati esperti di provata competenza in materia, individuati congiuntamente dalle Parti.

Ove ritenuto opportuno le parti potranno esprimere, all'unanimità dei componenti, un avviso comune da sottoporre all'attenzione di Enti ed Istituzioni pubbliche, con le modalità che saranno caso per caso individuate.

## SEZIONE 2 ó SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO

### *Art. 23 ó Classificazione professionale*

#### 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 ó questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (\*) ó 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 operative di base, fornisce informazioni telefoniche mediante la consultazione di dati a videoterminale ed espleta le attività operative correlate.  
**ADDETTO ALLE INFORMAZIONI TELEFONICHE**

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, in possesso di conoscenze professionali di base, provvede alla manutenzione degli impianti di centrale di tecnica analogica, individuando e rimuovendo le eventuali anomalie di

funzionamento.

#### ADDETTO A TECNICHE ANALOGICHE

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e secondo procedure prestabilite, svolge nell'ambito dei settori amministrativi attività di servizio con compiti esecutivi semplici.

#### ADDETTO A COMPITI SEMPLICI DI UFFICIO

### 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, in possesso di specifiche conoscenze acquisite attraverso una adeguata esperienza di lavoro ovvero attraverso specifici percorsi formativi on the job, fornisce informazioni telefoniche alla clientela mediante consultazione, secondo procedure standardizzate, di dati a videoterminale ed espleta le attività operative correlate.

#### ADDETTO AD INFORMAZIONI TELEFONICHE SENIOR

Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici 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 generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici ovvero di 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 CALL CENTER

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 ATTIVITÀ TECNICHE

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni (commutazione e/o trasmissione) 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 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 call center è il terzo livello della scala inquadramentale, salvo il ricorso al contratto di apprendistato o di inserimento, tenuto conto comunque di esigenze formative (individuata 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.

I lavoratori addetti al call center che, in forza di accordi precedenti alla data di entrata in vigore del presente contratto di rinnovo del CCNL, risultino già assunti e inquadrati al secondo livello della scala inquadramentale, saranno inquadrati al terzo livello della scala inquadramentale entro il 31 dicembre 2010. In caso di proseguimento del rapporto di lavoro anche per questi lavoratori la permanenza nel secondo livello risulterà utile per un periodo massimo di dodici mesi ai fini della maturazione dei requisiti per la valutazione al passaggio al quarto livello di cui alla nota a verbale dell'art. 23 del CCNL. Sono fatti salvi trattamenti di miglior favore per i lavoratori derivanti da accordi sindacali in essere al momento della sottoscrizione del presente CCNL.

#### 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 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 e autonomia esecutiva, 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 CALL CENTER/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 ATTIVITÀ TECNICHE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile, 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, 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 call center 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 CALL CENTER

Lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione diretta 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 apposite apparecchiature telematiche.

#### ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DIRETTA

## 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'assetto delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valide 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 valide per le attività di competenza, coordina ed indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al call center/customer care; 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 CALL CENTER/CUSTOMER CARE**

Lavoratrice/tore che, in possesso di un'elevata conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemiche 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 assicurandone, con le necessarie competenze di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software).

**SPECIALISTA DI ATTIVITÀ 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 mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center), oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di call center/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, avvalendosi di approfondite conoscenze tecniche, concorre alla progettazione e/o realizzazione e/o customizzazione di contenuti editoriali e/o pubblicitari multimediali on line ed, eventualmente, off line (ad es. pagine web, opere su CD ROM, DVD, ecc.), e ne cura la realizzazione grafica e l'impaginazione.

#### GRAFICO IMPAGINATORE WEB

Lavoratrice/ore che, sulla base di un'adeguata conoscenza delle tecnologie legate al web garantisce il rispetto delle norme di comportamento dell'utente della rete (netiquette) moderando/coordinando la discussione su forum, blog, wiki. Coordina gli interventi dei partecipanti alle discussioni mettendo in condizioni tutti i partecipanti di offrire il proprio contributo. Verifica la qualità/affidabilità delle informazioni presenti nei forum, aggiornando periodicamente nuovo materiale e informazioni.

#### MODERATORE WEB

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile, 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; individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.

#### SPECIALISTA SENIOR DI ATTIVITÀ 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)**

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.

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.

In fase di prima applicazione le aziende procederanno entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente contratto alla valutazione delle professionalità. Il processo si concluderà entro il 31 dicembre 2010.

Lavoratrice/tore che, in possesso di un alto grado di specializzazione su reti, sistemi 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/collaudato; 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 al call center/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'assetamento dell'attività.

#### SUPERVISOR ATTIVITÀ 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 dei processi, e alla implementazione di prodotti / soluzioni.

#### JUNIOR SPECIALIST DI PROCESSO 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'esecuzione 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, 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 per tipologia di centrale numerica o per aggregazioni di reti speciali o apparati trasmissivi, cura la gestione di particolari eventi anomali non diagnosticati dai sistemi di gestione fornendo supporto professionale agli organismi operativi, intrattiene 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, operando su testate multimediali on line e off line a contenuto tecnico e/o specialistico, realizza in completa autonomia la stesura dei contenuti anche con l'ausilio di competenza specializzata, coordinando l'attività di grafici, commissionando lavori a collaboratori ed autori e valutandone l'adeguatezza.

#### REDATTORE WEB

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, contribuisce al disegno di sistemi IT sicuri e performanti mediante la corretta scelta delle architetture, descrive le specifiche tecnologie in termini di integrazione tra componenti e flussi logici di interazione presidiando l'innovazione tecnologica; redige rapporti sulle evoluzioni tecnologiche e analisi di opportunità, evidenziando le diverse alternative ed il mercato potenziale di riferimento per il business collaborando nell'osservazione e nella produzione di indicazioni sulle tendenze tecnologiche emergenti e sulle migliori pratiche rilevate su aziende simili e nell'identificare le opportunità di miglioramento, attraverso integrazioni e sostituzioni di sistemi esistenti.

Contribuisce all'identificazione dei requisiti e delle specifiche per sviluppare prototipi in progetti di innovazione, identificando le risorse e collaborando allo sviluppo di alcuni componenti; partecipa al processo di sviluppo dei prototipi ed alla fase di sperimentazione in laboratorio o in campo di progetti di innovazione; definisce le caratteristiche dei servizi infrastrutturali da offrire alle linee utente e ne verifica l'efficacia.

#### 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; 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, 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

#### 7° LIVELLO

*Appartengono a questo livello:*

*- le lavoratrici/tori 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, oltre a realizzare in completa autonomia la stesura di contenuti con il supporto di competenze specializzate, coordinando l'attività di grafici, commissionando lavori a collaboratori ed autori e valutandone l'adeguatezza, assicura con piena responsabilità la realizzazione di opere complesse sia editoriali che pubblicitarie multimediali

#### REDATTORE RESPONSABILE WEB

Lavoratrice/tore in possesso di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo ICT, cui è affidata la conduzione di progetti a carattere innovativo e di particolare complessità per lo sviluppo di soluzioni informatiche, attraverso la pianificazione delle fasi realizzative, il monitoraggio degli avanzamenti e gli interventi per le eventuali azioni correttive.

#### RESPONSABILE DI SOLUZIONI INFORMATICHE

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo IT, garantisce il disegno di sistemi IT sicuri e performanti mediante la corretta scelta delle architetture; descrive le specifiche tecnologie in termini di integrazione tra componenti e flussi logici di interazione promuovendo l'innovazione tecnologica all'interno dell'organizzazione aziendale; identifica opportune soluzioni architetture sulla base dei requisiti di business espressi; effettua revisioni dell'architettura complessiva di IT in termini di efficienza, livello di rischio e Information Security; redige rapporti sulle evoluzioni tecnologiche e analisi di opportunità, valutando le diverse alternative ed il mercato potenziale di riferimento per il business collaborando nell'osservazione e nella produzione di indicazioni sulle tendenze tecnologiche e sulle migliori pratiche rilevate su aziende simili e nell'implementare le opportunità di miglioramento, attraverso integrazioni e sostituzioni di sistemi esistenti.

Partecipa al processo di sviluppo dei prototipi ed alla fase di sperimentazione in laboratorio o in campo di progetti di innovazione, avvalendosi di risorse interne ed esterne e partecipando agli sviluppi necessari; identifica gli aspetti da proporre negli Enti di standardizzazione, coordinando le varie persone interessate ed individua le opportunità e le relazioni con le iniziative in essere; definisce le caratteristiche dei servizi infrastrutturali da offrire alle linee utente e ne verifica l'efficacia.

#### ICT SYSTEM ARCHITECT SENIOR

*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. È 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. È 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 comprensivi 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 MOBILITÀ DEI LAVORATORI*

1. In relazione alle caratteristiche di competitività e globalità dei mercati di riferimento ed alla connessa esigenza di sostenere efficacemente l'evoluzione delle dinamiche organizzative aziendali, le parti intendono promuovere, tramite il sistema di inquadramento professionale, l'arricchimento e lo sviluppo delle specifiche professionalità del settore in un'ottica di valorizzazione dell'apporto professionale delle risorse umane e dell'apprezzamento delle specificità di ruolo generate dai processi di innovazione tecnologica, organizzativa e produttiva.

2. In tale contesto, valore preminente viene attribuito alla formazione professionale intesa come l'insieme degli interventi atti a realizzare una piena ed efficace espressione del ruolo. Tali interventi si esprimono sia nello sviluppo di un sistema di competenze mirato a mantenere ed aggiornare le conoscenze e le capacità operative, sia nel consolidamento delle capacità di interagire con l'innovazione e la complessità tecnico-organizzativa.

3. Conformemente ai principi sopra enunciati ed in coerenza con le proprie esigenze tecnico-organizzative e produttive, le aziende potranno assumere, anche sulla base dei contributi della Commissione Nazionale sull'inquadramento e di quella sulla formazione professionale, iniziative volte a

favorire un crescente arricchimento della professionalità, adottando i seguenti criteri di impiego del personale:

ricomposizione: l'impiego della risorsa è orientato all'acquisizione di un livello di professionalità tale da limitare una parcellizzazione di compiti nell'ambito di attività che attengono alla finalità organizzativa del ruolo;

mobilità orizzontale: in relazione alle esigenze tecnico-produttive, organizzative e di mercato, il lavoratore può essere adibito a tutte le mansioni relative al livello nel quale risulta inquadrato, anche in ambienti organizzativi diversi da quello di provenienza;

specializzazione: in relazione all'evoluzione tecnologica e di mercato ed alle connesse esigenze dei diversi ambienti organizzativi di appartenenza, può prevedersi, attraverso opportuni interventi addestrativi ed idonee esperienze operative, un impiego della risorsa mirato all'apprendimento, nell'ambito dell'attività prevalente, di conoscenze specialistiche finalizzate a garantire condizioni di elevata efficienza e qualità del servizio.

4. 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.

#### *E) COMMISSIONE PARITETICA NAZIONALE SULL'INQUADRAMENTO PROFESSIONALE*

1. Le Parti nel riconoscere la necessità di sviluppare un coerente sistema d'inquadramento professionale in grado di rappresentare efficacemente i processi di trasformazione in atto, con specifico riferimento alla individuazione di nuove professionalità connesse allo sviluppo del settore dell'Information Technology, convengono sull'opportunità di istituire, in via sperimentale, per la durata del presente contratto collettivo nazionale di lavoro, una Commissione Nazionale Paritetica sull'Inquadramento Professionale, costituita da dodici componenti appartenenti a ciascuna Parte stipulante, sei per la Parte imprenditoriale e sei per la Parte sindacale.

2. L'attività della Commissione, che si avvarrà anche dei contributi della Commissione Nazionale per la Formazione Professionale di cui all'art. 2 (Formazione professionale), è finalizzata anche alla individuazione dei necessari interventi da proporre alle Parti stipulanti sul sistema di inquadramento professionale previsto dal vigente CCNL.

3. Alla Commissione sono attribuiti i seguenti compiti:

- analizzare i cambiamenti in atto nel settore per ciò che attiene alla definizione delle nuove professionalità emergenti;
- definire ed aggiornare i profili professionali indicati dall'inquadramento professionale, anche prevedendo l'individuazione di un'anagrafe delle professionalità di particolare rilevanza per il settore;
- formulare proposte alla Commissione Nazionale per la Formazione Professionale in ordine alla possibilità di individuare i progetti formativi necessari, in coerenza con le modifiche dell'organizzazione del lavoro aziendale, per lo sviluppo e l'arricchimento professionale dei lavoratori;

- esaminare i diversi aspetti caratterizzanti il sistema professionale, attraverso l'analisi dei parametri di riferimento che ne costituiscono la struttura, in forma aggregata e statistica per aree professionali;
- formulare, alle Parti stipulanti il vigente CCNL, proposte di modifica e/o rinnovazione del sistema di inquadramento professionale, da esaminare in occasione del rinnovo del CCNL;
- proporre alle Parti stipulanti, in relazione all'introduzione di tecnologie innovative, integrazioni ai profili professionali ed alle esemplificazioni di cui alla presente classificazione del personale. Le proposte verranno sottoposte alle Parti stipulanti appositamente riunite in delegazione e, una volta concordemente accolte, integreranno il contratto collettivo nazionale di lavoro vigente esclusivamente per gli effetti della modifica introdotta.

La Commissione avvierà dal primo mese successivo alla vigenza del presente CCNL l'attività di verifica finalizzata alla individuazione di rilevanti profili professionali afferenti alle attività di ricerca, da inserire nel livello 6 e di progettazione informatica di elevata complessità, da inserire nel livello 7. Esaminerà inoltre professionalità tecniche di rete da inquadrare al livello 6 e valuterà come le modalità di svolgimento da remoto possano essere coerentemente esplicitate nell'ambito del sistema inquadramentale.

La Commissione concluderà i lavori entro tre mesi dall'avvio dei lavori stessi.

La Commissione si riunisce di norma trimestralmente, presieduta a turno da uno dei componenti delle due Parti e delibera all'unanimità per quanto attiene alle materie di sua competenza, come sopra individuate. Una volta all'anno la Commissione si riunisce con le delegazioni che hanno stipulato il presente CCNL per riferire sull'attività svolta. In tale occasione verranno presentati i risultati tanto dei lavori sui quali sia stata raggiunta l'unanimità dei pareri della Commissione, quanto dei lavori che costituiscano la posizione di una delle due componenti.

La Commissione potrà avvalersi, per lo svolgimento dei propri compiti, del contributo di esperti nominati di comune accordo.

La Commissione potrà prevedere l'analisi, lo studio, l'elaborazione di indagini finalizzate all'acquisizione di elementi conoscitivi relativamente all'evoluzione delle esigenze aziendali, connesse alle modifiche tecnologiche e all'impatto di queste sul sistema professionale dei lavoratori. Tali analisi e studi costituiranno base documentale comune, condivisa e utile all'attività delle Parti. Le Parti convengono che gli incontri della Commissione Nazionale avranno sede presso l'Organizzazione datoriale stipulante, che fornirà i servizi di segreteria.

## NOTA A VERBALE

In relazione al punto D dell'art. 23, comma 3, 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 ó 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 - Trasferimenti**

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 nell'ambito del comprensorio, fatte salve le regolamentazioni eventualmente presenti a livello di singola impresa.

## 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.

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 plurisettimanale 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 2010, in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di ventiquattro 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. 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.

14. 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 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 ó 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 specifici differenziati tra il trattamento di disponibilità e quello di intervento, tra loro non cumulabili, che potranno essere rapportati a quote orarie della retribuzione mensile, ovvero consistere in importi forfettari lordi.
5. Fermi restando i criteri di cui sopra, gli importi e le modalità applicative verranno definiti a livello aziendale.

## **Art. 28 ó 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 sopra, 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 dette festività , anche a coloro che, nei casi consentiti dalla legge, lavorino di domenica, fruendo del prescritto riposo compensativo in altro giorno della settimana, fermo restando che non è dovuto alcun compenso nel caso di coincidenza della festività col giorno di riposo compensativo. Al trattamento in parola si aggiunge inoltre, per coloro che lavorano di domenica, il compenso previsto dall'art. 30 (Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno) per tali prestazioni.

6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5 marzo 1977, n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire, secondo la prassi in atto, 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 verranno ridotti in proporzione ai mesi di anzianità di servizio maturati. Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi di cui sopra, si applicano le disposizioni di cui ai commi 10, 11 e 12 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 ó 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 ó 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).

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.

Ai soli effetti retributivi è considerato lavoro notturno quello compiuto tra le ore 22 e le 7.

5. 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).

6. 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.

7. 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.

8. È in facoltà dell'azienda di richiedere ai lavoratori, entro i limiti consentiti dalla legge o dal presente contratto, di compiere lavoro supplementare, straordinario, festivo o notturno ed il lavoratore non può rifiutarsi, salvo giustificato motivo di impedimento. Non è consentito che il lavoratore si trattenga sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro supplementare e/o straordinario richiesto dall'azienda.

9. I compensi per le prestazioni suddette, non cumulabili tra loro, sono stabiliti come segue.

### *Lavoro supplementare/straordinario*

10. Le ore di lavoro supplementare/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*

11. 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)

12. 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 ragguagliata 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 normalmente 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.
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 verifichi 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.

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

### ASSENZE

1. Il lavoratore che ó 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, 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.

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 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.

## CONGEDI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

10. 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 cod. civ. anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi. Per gravi motivi familiari si intendono le fattispecie riportate all'art. 2 del d.m. 21 luglio 2000, n. 278.

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 ó 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.



### **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 ISFOL.

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, a partire dal 1 gennaio 2006, 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 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.
7. Le Parti si danno atto che le modifiche di cui ai commi 4 (incremento da otto a nove giorni) e 4 bis avranno efficacia dal 1° gennaio 2010.

### **PERMESSI NON RETRIBUITI**

8. 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.
9. 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.

10. 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.

11. Il congedo sarà fruito per un periodo minimo continuativo pari a un mese di calendario.

12. 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.

13. 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.

14. 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 6 Servizio militare, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo**

1. La chiamata di leva o il richiamo alle armi non risolvono il rapporto di lavoro.
2. Il lavoratore chiamato al servizio di leva o richiamato alle armi ha diritto alla conservazione del posto fino a un mese dopo la cessazione del servizio militare.
3. Se il lavoratore chiamato o richiamato alle armi risolve il rapporto di lavoro ha diritto a tutte le indennità competenti, 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 chiamata o di richiamo alle armi al momento della chiamata o 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 dal domicilio, 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'invio 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.

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 (ex 8), al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa la sospensione del rapporto di lavoro per un periodo fino a diciotto 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 alle previsioni del comma 23, per anno si intende l'anno civile (1 gennaio- 31 dicembre).

### **Art. 37 6 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 ó Tutela della maternità e paternità**

1. In caso di gravidanza e puerperio si applicano le norme di legge.
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.26 marzo 2003, n. 151, Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, il padre lavoratore e la madre lavoratrice, per ogni bambino nei suoi primi otto 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. Ai fini dell'esercizio di tale diritto, il genitore è tenuto a presentare almeno 15 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 ed a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.

## **Art. 39 ó 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/impianistiche, 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.

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

1. La retribuzione dei lavoratori è contabilmente determinata in misura mensile.
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 ó 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 ó 13ª 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 ó *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, ovvero verrà 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 ó 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.



### **Art. 45 ó 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 ed 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 ó *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 dalle vigenti norme di legge.
9. Non si terrà conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

### **Art. 47 ó 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 ó 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 allorché 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 ó *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 6 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. 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.
4. E' 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.
5. 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.
6. Il licenziamento e le dimissioni devono essere comunicati per iscritto.



### **Art. 51 ó *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 ó 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. Negli incontri di cui all'art. 1 lettera E) o, in alternativa, di cui all'art. 3, comma 20, le aziende forniranno alle Rsu dati aggregati 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.

8. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali aziende subappaltatrici.

9. 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.

10. Le Parti - riconoscendo la necessità di una prioritaria attenzione a comportamenti di responsabilità sociale e a una positiva evoluzione del contesto di riferimento - si danno atto che, in caso di gravi crisi occupazionali collegate a cambio di appalto nel settore del Customer Care, in presenza di richiesta delle Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL l'impresa committente convocherà un incontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. L'incontro sarà dedicato all'analisi della situazione, per approfondire le ragioni della decisione e individuare le eventuali possibilità per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.

11. Le Parti convengono sulla costituzione di un Organismo paritetico nazionale con la missione di monitorare l'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività di Customer Care conferite in appalto nell'ambito del settore e di verificare il rispetto dei principi di cui al presente articolo anche per il tramite di raccomandazioni indirizzate ai soggetti giuridici interessati. In sede di definizione del Regolamento, entro il mese di giugno 2013, saranno definiti i dati necessari per l'operatività dell'Osservatorio stesso.

12. In occasione del primo rinnovo del CCNL le Parti, anche alle luce delle risultanze del lavoro dell'Organismo paritetico di cui al precedente comma e delle significative esperienze aziendali, valuteranno l'opportunità di confermare l'impianto di cui ai precedenti commi, eventualmente individuando adeguamenti consoni all'esperienza maturata.

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

Le aziende distribuiranno il testo del presente CCNL ai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato secondo le modalità concordate tra le Parti stipulanti.

Per l'applicazione di quanto sopra disposto ha valore esclusivamente l'edizione predisposta a cura delle Parti stipulanti.

È vietata la riproduzione totale o parziale del testo del CCNL senza autorizzazione delle Parti stipulanti.

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

1. Assotelecomunicazioni ó 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 CCNL 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 un ente di assistenza sanitaria integrativa di tutti i lavoratori delle Aziende cui si applica il presente CCNL e che non abbiano una forma di assistenza sanitaria integrativa.
2. La sanità integrativa di settore come sopra definita si conformerà ai principi di seguito indicati:
  - 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.

### **DICHIARAZIONE A VERBALE**

Con riferimento al Fondo Sanitario Integrativo di settore previsto dal CCNL 23 ottobre 2009 e costituito il 22 dicembre 2010, Asstel, SLC/CGIL, FisTel/CISL e UILCOM/UIL si impegnano a incontrarsi entro il mese di aprile 2014: anche sulla base dei dati consuntivi e previsionali di andamento messi a disposizione dal gestore della copertura in atto, le Parti analizzeranno la situazione e le azioni da attuare per favorire lo sviluppo del Fondo stesso, nonché le condizioni per assicurare l'attuazione dello scopo previsto dal CCNL TLC.

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

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 260p lordi, ovvero una cifra inferiore fino a concorrenza in caso di presenza di un trattamento economico aggiuntivo a quello fissato dal CCNL.

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.

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.

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.

Dall'adempimento di cui sopra sono escluse le aziende che versino in comprovate situazioni di difficoltà economico-produttiva con ricorso ad ammortizzatori sociali.

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

1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall'articolo 1, lettera B) del CCNL TLC e fermo restando quanto condiviso nel documento sottoscritto il 17 giugno 2011, condividono di individuare unanimemente le Linee Guida del Settore in materia di controllo a distanza (art. 4, legge 20 maggio 1970, n. 300) attraverso uno schema di riferimento comune.

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 finalizzato a verifiche anche qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti, anche a tutela del lavoratore stesso;
- analisi sui dati generati dai sistemi per finalità di tipo statistico, mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e comunque non finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore;
- individuazione del livello di aggregazione (team, modulo, gruppo di lavoro) 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 a livello di singolo lavoratore;
- adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;
- ai medesimi fini, accesso alle informazioni su richiesta dell'Autorità Giudiziaria ovvero nell'ipotesi di attività illecite o che pregiudichino la sicurezza dei sistemi;
- 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;
- 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) avverranno 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 tenendo conto dello schema di riferimento comune daranno attuazione a quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, l. 20 maggio 1970, n. 300.

4. L'Osservatorio Nazionale di Settore sul controllo a distanza si attiverà, su richiesta di una delle Parti, a supporto delle attività negoziali relativamente anche a sistemi diversi da quelli esplicitamente menzionati dal presente articolo.



5. Le Parti, inoltre, condividono che è necessario proseguire il confronto con l'Osservatorio Nazionale di Settore sul controllo a distanza per individuare quali situazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie, considerando anche eventuali nuove sperimentazioni tra azienda e RSU, non rappresentino la fattispecie del controllo a distanza, fermo restando la garanzia per i lavoratori che i dati non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari.

## ALLEGATO 1

### UNA TANTUM E RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

Ai lavoratori in forza alla data del 1 febbraio 2013 è erogato ó con le competenze del mese di aprile 2013 - un importo òuna tantumò pari a 400p lordi, riparametrato nella misura di cui alla tabella che segue, corrisposto pro-quota con riferimento a tanti dodicesimi quanti sono i mesi di servizio prestati con diritto alla retribuzione nel periodo 1° gennaio 2012 ó 31 marzo 2013. La frazione di mese superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero. Detto importo sarà riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale. Nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro il suddetto importo verrà corrisposto all'atto della liquidazione delle competenze.

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.

Livelli	Parametro	Importo della una tantum
Quadri . 7°	222	551,55"
6°	198	491,93"
5°s	168,51	418,66"
5°	161	400,00"
4°	145	360,25"
3°	133	330,43"
2°	118	293,17"
1°	100	248,45"

### RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

Livelli	Parametro	Ex Contingenza	EDR	Minimi al 1/4/2013	Minimi al 1/10/2013	Minimi al 1/4/2014	Minimi al 1/10/2014
Quadri-7°	222	530,91"	10,33	1.541,34 "	1.575,81 "	1.617,18 "	1.665,44 "
6°	198	526,99"	10,33	1.372,13 "	1.402,88 "	1.439,77 "	1.482,81 "
5s°	168,51	521,08"	10,33	1.169,44 "	1.195,61 "	1.227,00 "	1.263,64 "
5°	161	521,08"	10,33	1.117,32 "	1.142,32 "	1.172,32 "	1.207,32 "
4°	145	517,83"	10,33	1.007,46 "	1.029,97 "	1.056,99 "	1.088,51 "
3°	133	516,07"	10,33	922,23 "	942,89 "	967,67 "	996,58 "
2°	118	514,03"	10,33	818,15 "	836,47 "	858,46 "	884,11 "
1°	100	511,26"	10,33	693,82 "	709,35 "	727,98 "	749,72 "

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello è corrisposto un elemento retributivo pari a p 59,39 lordi.

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

## AUMENTI RETRIBUTIVI

<b>LIVELLI</b>	<b>Parametro</b>	<b>Aumenti dei minimi tabellari dal 1/4/2013</b>	<b>Aumenti dei minimi tabellari dal 1/10/2013</b>	<b>Aumenti dei minimi tabellari dal 1/4/2014</b>	<b>Aumenti dei minimi tabellari dal 1/10/2014</b>	<b>Aumenti dei minimi tabellari Totali</b>
Quadri . 7°	222	62,05"	34,47"	41,37"	48,26"	186,15"
6°	198	55,34"	30,75"	36,89"	43,04"	166,02"
5°S	168,51	47,10"	26,17"	31,40"	36,63"	141,30"
5°	161	45,00"	25,00"	30,00"	35,00"	135,00"
4°	145	40,53"	22,52"	27,02"	31,52"	121,58"
3°	133	37,17"	20,65"	24,78"	28,91"	111,52"
2°	118	32,98"	18,32"	21,99"	25,65"	98,94"
1°	100	27,95"	15,53"	18,63"	21,74"	83,85"

Nel mese di giugno dell'ultimo anno di vigenza del presente CCNL le Parti si incontreranno per prendere atto di eventuali scostamenti tra inflazione prevista ai fini della determinazione degli aumenti dei minimi retributivi e quella già consuntivata.

## ALLEGATO 2

### PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

#### A) ATTIVITÀ 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: addetto ad informazioni telefoniche senior, addetto al call center, operatore di call center/customer care, assistente di call center, addetto alla commercializzazione diretta)*

###### **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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

###### **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 reportizzazione delle attività;

- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione 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;
- Definizione del portafoglio d'offerta e sviluppo della rete di vendita assicurandone efficacia di performance;
- 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.)*

### 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 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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

### 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 reportizzazione delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base;

- Conoscenza delle tecniche di analisi e di gestione degli indicatori e della reportistica delle attività.

## B) ATTIVITÀ 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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

#### 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 commutazione, trasmissione e sistemi di supporto;
- 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.

## 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.

*(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, webmaster, publisher, product manager, web advertising.)*

### 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;
- 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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

### 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 commutazione, trasmissione e sistemi di supporto;
- 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;



## C) ATTIVITÀ 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.

#### **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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

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

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo ed editing elettronico;
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio;
- 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 dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con il laboratorio centrale;
- 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 operativi, delle procedure e dei sistemi informativi;
- Reportistica, acquisizione e catalogazione della documentazione di tipo tecnico/amministrativo;
- Inserimento e controllo dei dati nei sistemi informativi di riferimento.

### 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;
- 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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

### 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) ATTIVITÀ DI GESTIONE AMBIENTE WEB

### D1) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

#### **Area di attività:**

- Valorizzare i contenuti editoriali del sito, assicurando che la progettazione dei contenuti sia in linea con i risultati attesi dall'utente;
- Aggiornare in modo continuo i contenuti del sito;
- Curare la progettazione e il disegno di pagine web ed elaborazioni grafiche di media complessità partecipando all'individuazione dei requisiti tecnici di performance del servizio richiesto;
- Conoscere e applicare le tecniche di pianificazione della pubblicità online;
- Interfacciare con le funzioni aziendali per la realizzazione dei prodotti/servizi attesi e assicurare la manutenzione operativa del sito.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: webmaster; publisher; web advertising).*

#### **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;
- 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;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

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

- Conoscenza del PC e delle periferiche multimediali;
- Conoscenza dei pacchetti di grafica, grafica editoriale e grafica web;
- Conoscenza del linguaggio HTML;

ACCORDI SULLA PREVIDENZA COMPLEMENTARE

**VERBALE DI ACCORDO**

In Roma, addì 30 Aprile 2003

Fra ~~la~~ ASSOTELECOMUNICAZIONI, ASSTEL rappresentata dal Presidente Vittorio Colao, assistito dal Direttore Raffaele Delvecchio, con ~~la~~ assistenza della Confindustria rappresentata da Giorgio Usai, Elio Schettino e Giovanni Ricci Curbastro, e da una Delegazione composta da: Alberto Allazzetta, Antonio Conti, Paolo Faieta, Angelo Favilli, Paolo Fiore, Paolo Fontana, Massimo Forbicini, Simone Mazzantini, Raffaele Nardacchione, Gianpaolo Parodi, Marco Rendina, Gianfranco Ruggieri, Carlo Maurizio Stiatti, Enrico Tosco, Michele Angelo Verna;

e la SLC- CGIL, rappresentata da Fulvio Fammoni e Rosario Strazzullo;

e la Fistel - CISL, rappresentata da Fulvio Giacomassi e Raffaella Di Rodi;

e la UilCom -UIL, rappresentata da Bruno Di Cola e Giorgio Serao.

premessi che

- ~~l'~~art. 52 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione sottoscritto il 28 giugno 2000 (di seguito, CCNL) ha previsto ~~la~~ istituzione di una forma di previdenza complementare per i dipendenti delle aziende che applicano il predetto contratto collettivo;
- a tale fine è stato concordato di realizzare la trasformazione in fondo di settore del ~~il~~ Fondo nazionale pensione per i lavoratori delle aziende di telecomunicazione- Telemacoö;
- con accordo tra le Parti stipulanti devono essere stabilite misure, modalità e termini della contribuzione al Fondo;
- per i lavoratori già iscritti a Fondi di settore si rende necessario salvaguardare la continuità di iscrizione a tali Fondi fino alla suddetta trasformazione;

si conviene quanto segue

- 1) Il ~~il~~ Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle Aziende di Telecomunicazione ~~il~~ Telemacoö assume le caratteristiche di Fondo pensione del settore delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, in attuazione delle previsioni contenute nell'~~il~~ art. 52 del CCNL.

Il Fondo è rivolto ai lavoratori dipendenti ~~il~~ operai, impiegati e quadri, non in prova, assunti con contratto a tempo indeterminato o con contratto di formazione e lavoro - delle aziende, e delle Associazioni imprenditoriali cui esse aderiscono, che applicano il CCNL.

Possono restare associati al Fondo, previo accordo sindacale, i lavoratori che in seguito a trasferimento di azienda, operato ai sensi dell'art. 47, L. n. 428/1990 e successive modifiche e integrazioni, ovvero per effetto di mutamento dell'attività aziendale, abbiano perso i requisiti di cui al comma che precede e sempre che per l'impresa cessionaria o trasformata non operi analogo fondo di previdenza complementare, con l'effetto di conseguimento o conservazione della qualità di associato anche per l'impresa cessionaria o trasformata. La permanenza nel Fondo richiede nell'accordo sindacale la integrale accettazione dello Statuto del Fondo Telemaco ed atti correlati e delle clausole per la previdenza complementare definite dalle Fonti istitutive, ivi incluse quelle relative alla contribuzione.

L'operazione non determina soluzioni di continuità nell'attività del Fondo oggi operante, del quale quello di settore mantiene tutte le caratteristiche e le modalità di funzionamento, come indicate negli Accordi Istitutivi del 30 marzo 1998 e del 29 luglio 1998, che non risultino incompatibili con quanto di seguito concordato. Ogni richiamo alle Parti stipulanti, contenuto nelle predette fonti, deve intendersi riferito alle Parti che stipulano il presente accordo.

2) La contribuzione al Fondo si realizza attraverso:

- un'aliquota a carico del socio lavoratore;
- un'aliquota a carico della rispettiva Azienda associata;
- la destinazione di una quota dell'accantonamento del Trattamento di Fine Rapporto maturando.

Ciascuna delle suddette fonti di finanziamento è commisurata al 1% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto.

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende che alla data di sottoscrizione del presente accordo versino contributi ad altra forma complementare in misura inferiore a quella sopra indicata, è commisurata alle seguenti quote della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto:

- per l'anno 2003: 0,7%;
- per l'anno 2004: 0,8%;
- per l'anno 2005: 0,9%;
- dall'anno 2006: 1,0%.

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende che risultino già costituite alla data di sottoscrizione del presente Accordo, le quali alla medesima data non versino contributi ad alcuna forma pensionistica complementare, è commisurata alle seguenti quote della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto:

- per l'anno 2003: 0,8%;
- dall'anno 2004: 1,0%.

Eventuali modificazioni ed integrazioni saranno convenute dalle medesime Parti stipulanti il presente Accordo.

L'obbligo contributivo nei confronti del Fondo è assunto dalle Aziende esclusivamente a favore dei

lavoratori che abbiano la qualità di soci del Fondo stesso; la corrispondente contribuzione, pertanto, non sarà dovuta né si convertirà in alcun trattamento sostitutivo o alternativo anche di diversa natura, sia collettivo che individuale, a favore dei lavoratori che per effetto della mancata adesione non conseguano la qualità di soci del Fondo, ovvero la perdano successivamente.

Ferma restando la libertà di adesione, per i lavoratori di prima occupazione successiva alla data di entrata in vigore del decreto legislativo n. 124/93 (28 aprile 1993) è dovuta l'integrale destinazione al Fondo del Trattamento di Fine Rapporto.

Secondo le modalità di cui all'art. 11, comma 1, lett. b) dello Statuto del Fondo, il Consiglio di Amministrazione del Fondo, disciplina la facoltà del lavoratore di elevare la propria contribuzione.

I contributi dovuti dai lavoratori saranno trattenuti mensilmente e versati al Fondo, unitamente ai contributi a carico delle Aziende, ogni tre mesi (aprile, luglio, ottobre e gennaio) entro i termini previsti per il versamento dei contributi previdenziali; analoga periodicità di versamento sarà adottata per l'importo della quota di Trattamento di Fine Rapporto.

Ciascuna Azienda fornirà al lavoratore tempestiva comunicazione circa l'entità delle trattenute effettuate mediante apposita indicazione nella busta paga. Almeno una volta l'anno il Fondo fornirà ad ogni singolo lavoratore comunicazione dei versamenti effettuati dalla rispettiva Azienda.

In caso di sospensione del rapporto di lavoro senza corresponsione della retribuzione la contribuzione al Fondo è sospesa, fatta salva l'ammissione del lavoratore a proseguire volontariamente il versamento dei contributi nelle ipotesi e secondo le modalità stabilite dallo Statuto.

I contributi versati dalle Aziende al Fondo non sono computabili ad alcun altro effetto.

- 3) Le posizioni individuali dei dipendenti delle aziende che applicano il CCNL i quali, al momento dell'avvio del Fondo di settore, risultino iscritti ad altre forme di previdenza complementare di tipo collettivo possono essere trasferite al Fondo Telemaco. Il dipendente può, in alternativa, trasferire la propria posizione ad altra forma complementare o riscattarla ovvero mantenerla nel fondo di provenienza ove lo statuto di tale fondo lo consenta. L'opzione deve essere comunicata all'Azienda di appartenenza entro e non oltre 90 giorni dalla ricezione dell'informativa di cui appresso.

Decorso tale termine, la contribuzione del datore di lavoro e l'obbligo di versamento del TFR sussistono esclusivamente nei confronti dei dipendenti le cui posizioni individuali siano state oggetto di trasferimento al Fondo Telemaco.

L'esercizio delle suddette facoltà è subordinato alla ricezione da parte dei lavoratori di adeguata informativa sulle caratteristiche del Fondo Telemaco, con particolare riguardo agli aspetti inerenti gli oneri contributivi.

Le Parti si riservano di verificare la possibilità che, alla luce dell'attuale assetto normativo e delle intese che potranno intercorrere con gli altri fondi di settore interessati, le posizioni dei lavoratori sopra indicati, i quali non abbiano fatto pervenire all'Azienda nel predetto termine alcuna manifestazione di volontà, vengano trasferite al Fondo Telemaco e, ove nel predetto termine il Fondo Telemaco avvii la gestione multicomparto, il trasferimento avvenga verso linee di gestione che abbiano un profilo rischio/rendimento analogo a quello scelto dal lavoratore nel fondo di provenienza.

L'informativa di cui sopra dovrà contenere chiare ed inequivocabili indicazioni in tal senso.

- 4) A seguito della trasformazione del Fondo, le Parti raccomandano l'ampliamento della composizione dell'Assemblea dei Delegati a 60 membri, per metà eletti dai soci lavoratori e per metà eletti dalle Aziende associate.

In relazione alle predette modifiche le Parti raccomandano agli Organi competenti che le elezioni per il rinnovo dell'Assemblea dei Delegati vengano indette entro 30 giorni dalla definizione del nuovo Regolamento Elettorale. Gli Organi statuari restano confermati nell'attuale composizione fino allo svolgimento delle elezioni.

Il presente Accordo sarà trasmesso al Consiglio di Amministrazione del Fondo Telemaco per gli adempimenti necessari. Le Parti concordano di proporre al Consiglio di Amministrazione del Fondo Telemaco di apportare allo Statuto del medesimo le modifiche indicate in Allegato.

- 5) Le Parti interpretano il termine "presentazione" di cui agli articoli 4, comma 7 e 21 comma 2 dello Statuto quale ricezione della domanda di adesione da parte delle aziende.

#### Norma transitoria A

I lavoratori con contratto di apprendistato ovvero con contratto di lavoro a tempo determinato di durata superiore a sei mesi, che alla data di avvio dell'operatività del fondo di settore siano già iscritti ad altro fondo di previdenza complementare, possono trasferire la propria posizione al Fondo Telemaco entro e non oltre 90 giorni dal ricevimento di apposita informativa.

#### Norma transitoria B

Le Parti si impegnano a valutare entro l'anno 2003 l'opportunità di disporre l'ampliamento dell'ambito dei destinatari del Fondo Telemaco al fine di comprendervi i lavoratori titolari di contratto di apprendistato.

FONDO TELEMACO

MODIFICHE STATUTARIE

Art. 1 - Costituzione, denominazione, durata e sede

1 - In attuazione dell'Accordo sindacale stipulato in data 30 marzo 1998 fra Intersind, con la partecipazione delle Aziende associate Telecom Italia, Telecom Italia Mobile, Telespazio, Stream, CSELT, Telesoft, Sodalia, Stet International, Scuola Superiore G. R. Romoli, Elettra TLC, Trainet e TMI-Telemedia International, e SLC-Cgil, FIS.Tel-Cisl e UILTE-UIL - configurate quali parti istitutive unitariamente intese rispettivamente per le Aziende ed i lavoratori - è costituito il "Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle Aziende di Telecomunicazione - Telemaco", di seguito denominato "Fondo".

1- bis In attuazione dell'art. 52 del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione del 28 giugno 2000 (di seguito denominato "CCNL"), fra ASSOTELECOMUNICAZIONI, ASSTEL e SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL è stato stipulato in data 30 Aprile 2003 l'Accordo sindacale (di seguito denominato "Accordo") con il quale il Fondo assume le caratteristiche di Fondo Pensione del settore delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

2 - Il Fondo è costituito nella forma di associazione ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12 7e seguenti del Codice Civile e del Decreto legislativo 21 aprile 1993, n. 124 e successive modificazioni ed integrazioni, di seguito denominato "Decreto".

3 - Il Fondo ha durata indeterminata, fatte salve le ipotesi di scioglimento di cui all'art. 30.

4 - Il Fondo ha sede a Roma in ..

Art. 2 - Scopo

1 - Il Fondo persegue senza alcun fine di lucro lo scopo esclusivo di erogare ai lavoratori associati prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio pubblico, al fine di assicurare più elevati livelli di copertura previdenziale, secondo il sistema di gestione finanziaria a capitalizzazione individuale ed in regime di contribuzione definita, secondo le norme del presente Statuto ed in conformità al Decreto.

2 - Il Fondo non può assumere o concedere prestiti né compiere atti comunque non inerenti al suo scopo.

TITOLO II 6 DESTINATARI E SOCI

Art. 3 - Destinatari e soci



1 - Sono destinatari del Fondo i lavoratori - operai, impiegati e quadri - non in prova, assunti a tempo indeterminato o con contratto di formazione e lavoro, dipendenti dalle Aziende e delle associazioni imprenditoriali cui esse aderiscono, alle quali si applica il CCNL.

2 - Sono soci del Fondo i lavoratori di cui al comma 1 che presentino domanda di adesione ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 4, le Aziende da cui essi dipendono, nonché i pensionati che percepiscono le prestazioni pensionistiche complementari di vecchiaia o anzianità.

3 - Possono restare associati al Fondo, previo accordo sindacale, i lavoratori che in seguito a trasferimento di azienda, operato ai sensi dell'art. 47, L. n. 428/1990 e successive modifiche ed integrazioni, ovvero per effetto di mutamento dell'attività aziendale, abbiano perso i requisiti di cui al comma due e sempre che per l'impresa cessionaria o trasformata non operi analogo fondo di previdenza complementare, con l'effetto di conseguimento o conservazione della qualità di associato anche per l'impresa cessionaria o trasformata.

4 - Nel caso indicato al precedente comma 3, la permanenza nel Fondo richiede nell'accordo sindacale la integrale accettazione del presente Statuto ed atti correlati e delle clausole per la previdenza complementare definite dalle fonti istitutive, ivi incluse quelle relative alla contribuzione.

#### Art. 6 - Cessazione della qualità di socio

1 - Il rapporto associativo cessa nei casi di seguito indicati:

- a) risoluzione del rapporto di lavoro, in mancanza dei requisiti di cui all'art. 16, commi 2 e 3, per causa diversa dal passaggio alle dipendenze di Aziende nei cui confronti trova applicazione il CCNL ovvero per le altre cause previste dallo Statuto;
- b) passaggio a dirigente;
- c) recesso dal rapporto associativo per trasferimento ad altro fondo pensione di cui agli articoli 3 e 9 del Decreto o a una delle forme pensionistiche individuali di cui agli articoli 9-bis e 9-ter del Decreto ai sensi di cui al successivo art. 18, comma 2.

2 - La cessazione della qualità di socio decorre:

- nei casi di cui alle lettere a) e b), dal primo giorno del mese successivo a quello in cui si verifica l'evento;
- nei casi di cui alla lettera c), dal primo giorno del sesto mese successivo a quello di ricevimento della domanda di recesso.

#### Art. 21 - Contribuzione

1 - La contribuzione al Fondo è dovuta dai soci di cui all'art. 3 nelle misure e secondo le modalità ed i termini stabiliti dall'Accordo di cui all'art.1 ed eventuali modificazioni ed integrazioni.

[omissis]

## **IPOTESI DI ACCORDO**

Addì 9 luglio 2003, in Roma,

Fra ASSOTELECOMUNICAZIONI- ASSTEL, rappresentata dal Presidente Vittorio Colao, assistito dal Direttore Raffaele Delvecchio e da una delegazione composta da Alberto Allazetta, Antonio Conti, Cristina Del Monte, Paolo Faieta, Angelo Favilli, Paolo Fiore, Paolo Fontana, Mariano Fraioli, Monica Galeone, Simone Mazzantini, Ernesto Moraggi, Raffaele Nardacchione, Marco Rendina, Antonio Proietti, Enrico Tosco, Michele Angelo Verna, Bruno Vona .

e

SLC-CGIL, rappresentata da Fulvio Fammoni, Rosario Strazzullo, Riccardo Ferraro;

FISTEL-CISL, rappresentata da Fulvio Giacomassi, Raffaella Di Rodi, Roberto Barsi;

UILCOM-UIL, rappresentata da Bruno Di Cola, Giorgio Serao, Goffredo Mampieri.

in qualità di Parti istitutive del òFondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle Aziende di telecomunicazione-Telemacoö;

si conviene quanto segue.

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende che hanno assunto l'òimpegno di aumentare la contribuzione e che al momento della stipula del presente Accordo versino una somma commisurata al 1% della retribuzione assunta a base della determinazione del trattamento di fine Rapporto, viene elevata al 1,2% a partire dal 1° gennaio 2004.

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende che al 31 dicembre 2003 versino una somma commisurata al 1% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto, viene elevata al 1,2% a partire dal 1° gennaio 2005.

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende che al 31 dicembre 2003 versino una somma inferiore al 1% della retribuzione assunta a base della determinazione del trattamento di Fine Rapporto, viene elevata al 1,2% a partire dal 1° gennaio 2006.

Ai fini di garantire la piena deducibilità fiscale dell'òincremento contributivo a carico dell'òAzienda come sopra definito, la quota del TFR destinata al Fondo verrà con medesima decorrenza aumentata nella misura prevista dal dlgs. 47/2000.

Per tutto quanto non disciplinato dalla presente intesa restano valide le previsioni in materia di contribuzione di cui al punto 2 dell'òAccordo 30 aprile 2003.

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

## PROTOCOLLO SU AGENZIA BILATERALE PER LA FORMAZIONE DI SETTORE

1. All'Agazia Bilaterale per la Formazione di Settore sono attribuiti i seguenti compiti:

- ó monitoraggio dell'evoluzione legislativa in materia di formazione professionale;
- ó analisi dei fabbisogni formativi, all'interno del settore;
- ó azioni di sensibilizzazione e orientamento presso le Istituzioni comunitarie, nazionali e locali per la promozione di interventi mirati allo sviluppo delle professionalità nell'ambito del settore;
- ó interlocuzione con Fondimpresa e con altri Enti e Istituzioni comunitari, nazionali, locali, preposti alla erogazione di forme di finanziamento o incentivazione regionale, nazionale ed europeo per l'elaborazione di progetti formativi relativi al settore anche attraverso strumenti innovativi come la formazione a distanza.

2. L'adesione da parte delle aziende a un progetto formativo nazionale di settore elaborato dall'ABF e finanziato come sopra definito, non necessita di ulteriore formalizzazione della condivisione delle Parti a livello aziendale, fermo restando che le imprese informeranno tempestivamente le RSU.

Al riguardo, l'ABF ogni anno predispose un catalogo di corsi di formazione finanziati da Fondimpresa sulle seguenti materie:

- ambiente e sicurezza sul lavoro;
- responsabilità *ex lege* n. 231 del 2001;
- normativa in materia di privacy;
- informatica di base;
- formazione linguistica di base;
- rapporto di lavoro, CCNL e previdenza.

A livello aziendale è possibile definire ulteriori ampliamenti, focalizzazioni e sviluppi dei suddetti corsi.

3. I finanziamenti per le specifiche iniziative dell'ABF dovranno essere reperiti nell'ambito delle risorse messe a disposizione da Enti che erogano risorse per la Formazione.

4. Assotelecomunicazioni ó Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil convengono che l'ABF avrà sede presso l'Organizzazione datoriale stipulante, che fornirà i servizi di segreteria. Le Parti convengono altresì che gli incarichi degli organismi dell'ABF saranno svolti dai singoli componenti a titolo gratuito.

## INDICE

Premessa (Testo concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil)	pag. 3
Premessa (Testo concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e Ugl-Telecomunicazioni)	pag. 5
Campo di applicazione	pag. 6

### Parte prima

#### Disciplina del sistema di relazioni sindacali

Art. 1 ó Sistema di relazioni sindacali	pag. 7
Art. 2 ó Formazione professionale	pag. 10
Art. 3 ó Assetti contrattuali	pag. 11
Art. 4 ó Decorrenza e durata	pag. 14
Art. 5 ó Garanzia per prestazioni indispensabili	pag. 15
Art. 6 ó Comitati aziendali europei	pag. 16
Art. 7 ó Reclami e controversie	pag. 17

### Parte seconda

#### Disciplina dei diritti sindacali

Art. 8 ó Rappresentanze sindacali unitarie	pag. 18
Art. 9 ó Permessi per motivi sindacali e per cariche elettive	pag. 19
Art. 10 ó Assemblea	pag. 20
Art. 11 ó Diritto di affissione	pag. 21
Art. 12 ó Locali	pag. 22
Art. 13 ó Contributi sindacali	pag. 23

### Parte terza

#### Disciplina del rapporto individuale di lavoro

##### Sezione 1 - Costituzione e forme del rapporto di lavoro

Art. 14 ó Assunzione	pag. 24
Art. 15 ó Periodo di prova	pag. 25
Art. 16 ó Contratto a tempo determinato	pag. 26
Art. 17 ó Somministrazione a tempo determinato	pag. 28
Art. 18 ó Contratto di lavoro a tempo parziale	pag. 29
Art. 19 ó Contratto di inserimento	pag. 33
Art. 20 ó Contratto di apprendistato	pag. 35
Art. 21 ó Contratto di lavoro ripartito	pag. 38
Art. 22 ó Telelavoro	pag. 39

##### Sezione 2 - Svolgimento del rapporto di lavoro

Art. 23 ó Classificazione professionale	pag. 42
---	---------

Art. 24 ó Mutamento temporaneo di mansioni	pag. 56
Art. 25 ó Trasferimento	pag. 57
Art. 26 ó Orario di lavoro	pag. 58
Art. 27 ó Reperibilità	pag. 61
Art. 28 ó Giorni festivi	pag. 62
Art. 29 ó Riposo settimanale	pag. 64
Art. 30 ó Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno	pag. 65
Art. 31 ó Ferie	pag. 68
Art. 32 ó Assenze, permessi, congedi, aspettativa	pag. 70
Art. 33 ó Diritto allo studio e formazione personale	pag. 73
Art. 34 ó Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti	pag. 74
Art. 35 ó Servizio militare, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo	pag. 76
Art. 36 ó Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro	pag. 77
Art. 37 ó Infortunio sul lavoro e malattie professionali	pag. 80
Art. 38 ó Tutela della maternità e paternità	pag. 81
Art. 39 ó Tutele specifiche	pag. 82
Art. 40 ó Determinazione della retribuzione oraria e giornaliera	pag. 83
Art. 41 ó Aumenti periodici di anzianità	pag. 84
Art. 42 ó 13a mensilità	pag. 86
Art. 43 ó Trasferte	pag. 87
Art. 44 ó Premio di risultato	pag. 88
Art. 45 ó Rapporti in azienda	pag. 89
Art. 46 ó Provvedimenti disciplinari	pag. 91
Art. 47 ó Ammonizioni, multe e sospensioni	pag. 92
Art. 48 ó Licenziamento per mancanze	pag. 93
Art. 49 ó Sospensione cautelare	pag. 95
Art. 50 ó Preavviso di licenziamento e di dimissioni	pag. 96
Art. 51 ó Trattamento di fine rapporto	pag. 97
Art. 52 ó Fondo di previdenza complementare	pag. 98
Art. 53 ó Appalti	pag. 99
Art. 54 ó Distribuzione del contratto ed esclusiva di stampa	pag. 101
Art. 55 ó Istituzione della sanità integrativa di settore	pag. 102
Art. 56 ó Elemento di garanzia retributiva	pag. 103
Art. 57 ó Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori	pag. 104

#### ALLEGATI

Allegato 1 ó Una tantum e retribuzione contrattuale	pag. 106
Allegato 2 ó Profili formativi Apprendistato professionalizzante	pag. 108
Allegato 3 ó Accordi sulla Previdenza Complementare	pag. 116
Allegato 4 ó Protocollo su agenzia Bilaterale per la formazione di settore	pag. 123