

CCNL

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO



Call Center

Aziende di Call Center

In vigore dal 01.10.2021 al 30.09.2024
Codice CNEL per flusso Uniemens: Cod. H687



CONFLAVORO
Piccole Medie Imprese



CONFESAL
CONFEDERAZIONE GENERALE
SINDACATI AUTONOMI LAVORATORI



Sottoscritto dalle parti sindacali e dei lavoratori: CONFLAVORO, CONFESAL, FESICA

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

Aziende di Call Center

In vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024

L'anno **2021** il giorno 20 del mese di Settembre in Roma, presso la sede della CONFLAVORO PMI, in Via del Consolato n. 6,

tra

CONFLAVORO PMI, Confederazione Nazionale delle Piccole e Medie Imprese rappresentata dal Presidente Nazionale Roberto Capobianco, Enzo Capobianco, Giuseppe Pullara, Alessandro Mattesini, Bertino Trolese, Anna Maria Domenici, Andrea Bigi, Sandro Susini

e

FESICA-CONFSAL, Federazione Sindacati Industria, Commercio e Artigianato rappresentata dal Segretario Generale Bruno Mariani, Vice Segretario Generale Alfredo Mancini, dai componenti della Segreteria Generale Andrea De Stasio, Letizia Giello, Pasquale Inverno, Flaminia Mariani, Vincenzo Minissale, Giuseppe Mancini e Francesco di Matteo

con l'assistenza della CONFSAL, Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori rappresentata dal Segretario Generale Angelo Raffaele Margiotta

si è addivenuti alla stipula del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Aziende di Call Center.

Roma, 20 Settembre 2021

Roberto Capobianco, Alessandro Mattesini,
Giuseppe Pullara, Enzo Capobianco, Andrea Bigi,
Bertino Trolese, Anna Maria Domenici

Bruno Mariani, Angelo Raffaele Margiotta,
Alfredo Mancini, Andrea De Stasio, Letizia
Giello, Flaminia Mariani, Pasquale Inverno,
Vincenzo Minissale, Giuseppe Mancini,
Francesco di Matteo

SOMMARIO

Premessa	8
VALIDITÀ DEL CONTRATTO.....	9
INSCINDIBILITÀ.....	9
PROCEDURE DI RINNOVO CONTRATTUALE	9
DISTRIBUZIONE DEL CONTRATTO.....	9
CAMPO DI APPLICAZIONE	10
INBOUND	10
OUTBOUND.....	10
DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO	11
Art. 1 - Assunzione – requisiti per l'accesso.....	11
Art.2 - Periodo di prova	11
Art.3 - Mansioni lavorative e passaggi di livello	11
Art.4 – Sicurezza sul luogo di lavoro, tutela della salute, formazione e rispetto dell'ambiente	12
Art.5 - Attuazione normativa D.LGS 81/08.....	12
Art.6 - Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza-RLS/RLST.....	12
Art.7 - Articolazione dell'orario di lavoro.....	12
Art. 7 bis – Lavoratori Discontinui.....	13
Art.8 - Sospensione del lavoro e Recuperi.....	13
Art.9 - Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro-elasticità	13
Art. 9 bis - Reperibilità.....	14
Art.10 - Banca delle ore	14
Art.11 - Modalità di fruizione.....	14
Art.12 - Lavoro straordinario.....	15
Art.13 - Lavoro notturno.....	15
Art.14 - Riposi settimanali e riposi compensativi.....	16
Art.15 - Permessi retribuiti	16
Art.16 - Permessi per decesso e gravi infermità di familiari.....	16
Art.17 - Congedi per gravi motivi familiari.....	16
Art.18 - Lavoro festivo.....	17
Art.19 - Ferie.....	17
Art.20 - Diritto allo studio.....	17
Art.21 - Congedi per formazione.....	18
Art.22 - Disciplina della richiesta di congedo.....	18
Art.23 - Conservazione del posto di lavoro	18
Art.24 - Normale retribuzione	18
Art.25 – Retribuzione di fatto - Tipologie di retribuzione	18
Art.25 bis – Contratto di reinserimento.....	19
Art.26 - Paghe base nazionali	20

Art.26 bis- Condizioni di miglior favore ed eventuali eccedenze tabellari.....	20
Art.27– Assorbimenti.....	20
Art.28 – Elemento incentivante	20
Art.29 - Tredicesima mensilità.....	20
Art.30 - Premio di risultato.....	20
Art.31 Scatti di merito o di professionalità.....	21
Art.32 - Indennità di cassa e maneggio di denaro.....	21
Art.33 – Assenze	21
Art.34 - Malattia.....	21
Art.35 - Obblighi del lavoratore	21
Art.36 - Periodo di comportamento	22
Art.37 - Trattamento economico per malattia e retribuzione	22
Art.38 – Infortunio.....	22
Art.39 - Astensione obbligatoria per maternità.....	23
Art.40 - Aspettativa non retribuita per malattia.....	23
Art.41 - Aspettativa.....	23
Art.42 - Congedi parentali	23
Art.43 - Congedi e permessi per handicap.....	24
Art.44 - Congedo matrimoniale.....	24
Art.45 – Trasferte	24
Art.46 – Rimborso spese chilometrico.....	24
Art.47 - Trasferimento.....	24
Art.48 – Distacco.....	25
Art.49 - Provvedimenti disciplinari e procedure di licenziamento.....	25
Art.50 – Sistemi di video sorveglianza aziendale.....	27
Computer aziendali e posta elettronica	27
Art.51 - Preavviso.....	28
Art.51 bis - Preavviso attivo.....	28
Art.52 - Trattamento di fine rapporto	28
Contrattazione collettiva decentrata.....	30
Art.53 - Contrattazione collettiva decentrata.....	30
Art.53 bis - Crisi aziendali.....	30
Art.53 ter - Cambio di appalto.....	31
APPRENDISTATO	33
Art.54 - Tipologie contratto di apprendistato	33
Art.55 - Durata rapporto contrattuale.....	33
Art.56 - Apprendistato professionalizzante.....	33
Art.57 - Proporzione numerica	33
Art.58 - Disciplina del rapporto.....	33

Art.59 - Parere di conformità.....	33
Art.60- Periodo di prova.....	34
Art.61- Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato	34
Art.62 - Obblighi del datore di lavoro	34
Art.63- Doveri dell'apprendista.....	34
Art.64 - Trattamento normativo.....	34
Art.65 -Divieto di cottimo.....	34
Art.66 – Malattia.....	34
Art.67 - Infortunio.....	35
Art.68 - Durata contratto di apprendistato	35
Art.69 - Obblighi di comunicazione.....	35
Art.70 - Formazione.....	35
Art.71 - Finanziamento della formazione dell'apprendistato	36
Art.72 - Rinvio alla legge.....	36
CONTRATTI FLESSIBILI.....	37
Art.73 - LAVORO PART TIME- Tipologia di lavoro a tempo parziale.....	37
Art.74 - Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale.....	37
Art.75 - Assunzione.....	37
Art.76 - Obblighi di comunicazione.....	37
Art.77 - Clausole di flessibilità ed elastiche.....	37
Art.78 - Prestazioni supplementari e straordinarie	38
Art.79 - Retribuzione.....	38
Art.80 – Istituti contrattuali indiretti nel part-time verticale.....	38
Art.81 - Consistenza dell'organico aziendale.....	38
Art.82 - Diritto di precedenza	39
Art.83 - LAVORO INTERMITTENTE- Definizione.....	39
Art.84 - Disciplina del rapporto di lavoro intermittente.....	39
Art.85 – Assunzione.....	40
Art.86 - Indennità di disponibilità.....	40
Art.87 - Retribuzione.....	40
Art.88 - Consistenza organico aziendale	41
Art.89 - LAVORO A TEMPO DETERMINATO - Requisiti di applicabilità.....	41
Art.90 - Apposizione del termine.....	41
Art.91 - Periodo di Prova.....	41
Art.92 - Durata e proroghe.....	41
<i>Dichiarazione a verbale</i>	42
Art.93 - Proporzione numerica	42
Art.94 - Diritto di precedenza	42
Art.95 - Retribuzione.....	42

Art.96 - Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione	42
Art.97 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE - Sfera di applicabilità	43
Art.98 - Proporzione numerica.....	43
Art.99 – Tutela del lavoratore, esercizio del potere disciplinare.....	43
Art.100 - Retribuzione.....	43
Art.101 - Disposizioni comuni ai contratti di lavoro a tempo determinato e di somministrazione	43
Art.102 -Limiti al ricorso complessivo del contratto di lavoro a tempo determinato e di somministrazione.....	44
Art.103 - LAVORO A DISTANZA: TELELAVORO - LAVORO AGILE (SMART WORKING) Definizione....	44
Art.104 - Sfera di applicabilità	44
Art.105 - Disciplina del rapporto.....	44
Art.106 - Diritti e doveri del lavoratore a distanza	44
Art. 106 bis – Diritto alla disconnessione	45
Art.107 - Poteri e obblighi del datore di lavoro.....	45
Art.108 - Dotazioni strumentali e utenze.....	45
Art.109 - Orario di lavoro.....	46
Art.110 - Contrattazione aziendale.....	46
COLLABORAZIONI COORDINATE E CONTINUATIVE	47
Art.111 - Collaborazioni Coordinate e Continuitive.....	47
ISTITUTI SINDACALI	48
Art.112 - Rappresentanze Sindacali.....	48
Art.113 - Procedure e diritti di informazione e consultazione	48
Art.114 - Rappresentanze Sindacali Aziendali e Territoriali RSA-RST	49
Art.115 – Assemblea.....	49
Art.116 - Referendum.....	50
Art.117 - Trattenute sindacali.....	50
RAPPORTI TRA LE PARTI SINDACALI.....	51
Art.118 - Ente Bilaterale autonomo del settore privato E.BI.A.S.P.....	51
Art.119 - Enti Bilaterali Territoriali.....	52
Art.120 - Assistenza Sanitaria Integrativa.....	52
Art.121 - Commissione di Conciliazione Paritetica Nazionale	53
Art.122 - Composizione e sede della Commissione Nazionale	53
Art.123 - Convocazione della Commissione Nazionale	53
Art.124 - Istruttoria e decisione della Commissione Nazionale.....	53
Art.125 - Commissione di Conciliazione Regionale e/o territoriale.....	53
Art.126 - Composizione e sede della Commissione Regionale e/o Territoriale.....	53
Art.127 - Convocazione della Commissione Regionale e/o Territoriale.....	53
Art.128 - Istruttoria e decisione della Commissione Regionale e/o Territoriale.....	54
Art.129 - Osservatorio Nazionale	54

Art.130 - Organismo Paritetico Nazionale O.P.N.A.S.P.....	54
Art.131 - Finanziamento Ente Bilaterale Autonomo del settore privato.....	54
Art.132 - Fondi.....	55
Art.133 - Conciliazione controversie in sede sindacale.....	55
Art.134 - Composizione e sede delle Commissioni di Conciliazione.....	55
Art.135 - Attivazione della procedura di conciliazione.....	55
Art.136 - Richiesta del tentativo di conciliazione.....	56
Art.137 - Convocazioni delle parti.....	56
Art.138 - Istruttoria.....	56
Art.139 - Processo verbale di conciliazione o mancato accordo.....	56
Art.140 - Risoluzione bonaria della controversia.....	56
Art.141 - Decisioni.....	56
Art.142 - Il tentativo obbligatorio di conciliazione.....	56
Art.143 - Risoluzione della lite in via arbitrale.....	56
Art.144 - Controversie collettive.....	57
INQUADRAMENTO.....	58
Art.145 - Classificazione del personale.....	58
OPERATORI INBOUND.....	58
OPERATORI OUTBOUND.....	58
STRUTTURA AZIENDALE.....	59
Dichiarazione congiunta.....	61
TABELLE RETRIBUTIVE.....	62
Allegato A.....	62
Allegato B.....	62
STRUTTURA AZIENDALE.....	62
APPENDICE.....	63
ACCORDO SUL TEMPO DETERMINATO.....	63
APPENDICE.....	64
STRESS LAVORO CORRELATO.....	64
APPENDICE.....	65
Lavorazioni per conto terzi e responsabilità solidale negli appalti e nella sub-fornitura Area Call Center.....	65

Premessa

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro nelle Aziende di Call Center che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela indipendentemente dal numero di dipendenti occupati.

Il C.C.N.L. in questione nasce dalla volontà delle Parti sindacali di tutelare un settore rimasto fino ad oggi nell'ombra, creando una disciplina ad hoc anche alla luce dell'importanza che il settore dei Call center, ad oggi, continua ad avere, contando circa duemila aziende e ventitremila lavoratori. Tuttavia, a rendere fortemente discusso il panorama del Call center, vi sono altri elementi: gli episodi di delocalizzazione sempre più frequenti negli anni, il forte precariato che ricade sui lavoratori e i salari troppo esigui.

Nasce oggi l'esigenza di regolamentare gli aspetti legati al mondo dei Call center, affiancando alla prevalente modalità di svolgimento di tale attività fin'ora presente, i CO.CO.CO., nuovi rapporti di lavoro di natura dipendente, garantendo ai lavoratori tutte le tutele di cui hanno bisogno da un punto di vista retributivo, contributivo, di tutela della salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre viene valorizzata la disciplina dei sistemi audiovisivi di controllo con particolare attenzione, vista la specificità delle attività svolte da tali aziende, alla necessità di inserire meccanismi per il controllo qualità e per il tracciamento e raccolta dati dei contatti, nel pieno rispetto della tutela della privacy, della libertà di espressione e comunicazione dei lavoratori.

Le singole tipologie negoziali disciplinate negli articoli che seguono rappresentano la coniugazione dei contrapposti interessi delle parti e un bilanciamento di tutele frutto degli sforzi e della volontà conciliativa dei firmatari del presente CCNL.

Ne consegue un modello di relazioni sindacali e di contrattazione ispirato ai principi della sussidiarietà territoriale, della bilateralità e della partecipazione.

Un modello che aiuta lo sviluppo, migliora le condizioni dei lavoratori all'interno ed all'esterno dei luoghi di lavoro, aumenta la competitività delle imprese e la migliore tutela dei lavoratori, favorisce l'innovazione ed una formazione di qualità nell'arco dell'intera vita lavorativa, è in grado di fornire risposte adeguate alla questione salariale.

Il presente sistema di relazioni sindacali può infatti concorrere a creare le condizioni, attraverso la valorizzazione della contrattazione territoriale e della bilateralità, per incrementare la produttività, migliorare la competitività delle imprese, offrire risposte più funzionali alle condizioni produttive e professionali delle differenti realtà presenti nel Paese, sostenere le parti sociali nella ricerca di soluzioni che consentano di governare i fattori di crescita delle imprese e di migliorare le condizioni economiche, sociali e professionali dei lavoratori.

Le parti riconoscono la centralità della bilateralità, quale elemento fondamentale per offrire risposte concrete ed efficaci ai nuovi bisogni manifestati dai lavoratori e dalle imprese, nell'ambito di un modello di relazioni di tipo partecipativo.

Inoltre, gli obiettivi di elevato valore sociale che persegue la bilateralità, l'assistenza integrativa sanitaria e la previdenza complementare in materia di welfare ed ammortizzatori sociali, attraverso il percorso virtuoso di integrazione fra risorse pubbliche e private, rendono contestualmente prioritaria la necessità che venga garantita la piena applicazione ed effettività della contrattazione collettiva e del sistema della bilateralità nei confronti di tutti i soggetti tenuti all'applicazione del C.C.N.L.

Tutto ciò premesso, si è addivenuti alla stipula del presente Contratto Collettivo Nazionale per le Aziende di Call Center.

VALIDITÀ DEL CONTRATTO

Fatte salve le specifiche decorrenze previste per i singoli istituti, il presente contratto ha durata pari a tre anni, decorrente dal 01 Ottobre 2021 al 30 Settembre 2024 e disciplina, in maniera unitaria e per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro dipendente per i lavoratori addetti nel settore Call Center.

Il presente contratto continuerà a produrre i suoi effetti anche dopo la scadenza di cui sopra, fino alla data di decorrenza del successivo accordo di rinnovo.

Ciascuna delle Parti stipulanti potrà procedere alla disdetta del CCNL almeno sei mesi prima della scadenza, a mezzo lettera raccomandata o PEC, in assenza il CCNL si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno.

Resta inteso e convenuto che, fermi restando i diritti inviolabili dei cittadini, le Parti stipulanti escludono il ricorso ad azioni dirette durante la fase di trattativa per il rinnovo del CCNL, regolarmente disdetto, o la riforma di taluno degli istituti dello stesso.

INSCINDIBILITÀ

Le disposizioni del presente contratto sono correlative ed inscindibili fra loro e non ne è ammessa, pertanto, la parziale applicazione.

Le parti convengono che tra i requisiti per accedere a finanziamenti agevolati e/o agevolazioni fiscali e contributive, ovvero a Fondi per la formazione professionale da enti pubblici nazionali o regionali o dalla UE, sia compreso l'impegno da parte dell'impresa all'applicazione delle norme dei C.C.N.L. e di legge in materia di lavoro.

Ferma restando l'inscindibilità di cui sopra, le parti dichiarano che con il presente contratto non hanno inteso sostituire le condizioni più favorevoli praticate ai lavoratori in forza alla data di applicazione che restano a lui assegnate "ad personam".

PROCEDURE DI RINNOVO CONTRATTUALE

Le proposte di rinnovo contrattuale potranno essere presentate dalle parti contraenti, nel tempo utile per consentire l'apertura delle trattative, sei mesi prima della scadenza del Contratto. La parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse. 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.

DISTRIBUZIONE DEL CONTRATTO

L'azienda dovrà consegnare al lavoratore copia del presente contratto (copia cartacea o @book) o indicare una forma di consultazione dello stesso attraverso sistemi informatici (link) con possibilità di accesso per i lavoratori.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente contratto collettivo nazionale si applica ai dipendenti delle Aziende di Call center intese come complesso organizzato di mezzi e persone costituito da dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, atto a gestire in modo ottimizzato la funzione di interfaccia tra l'azienda e l'esterno, fornendo assistenza diretta al cliente per via telefonica, chat o e-mail, allo scopo di chiarire i dubbi dei consumatori e dare informazioni tecnico-commerciali (customer care) oppure proporre e promuovere servizi o prodotti nuovi (telemarketing).

INBOUND

L'operatore inbound si occupa del servizio di "assistenza in linea" e quindi di gestire le richieste che arrivano da parte dei clienti tramite un numero verde e altri contatti dedicati. L'operatore inbound risponde al contatto e prende in carico la richiesta (ticket) fino alla sua risoluzione; fornisce le informazioni richieste nel modo più chiaro ed esaustivo possibile e, se necessario, reindirizza il contatto ad un livello superiore di assistenza.

Le principali attività di un operatore inbound sono: l'assistenza tecnica, il servizio clienti, la diffusione di informazioni, e la gestione dei reclami. Inoltre, al fine di adempiere alle esigenze aziendali o per risolvere eventuali criticità, l'operatore inbound può a sua volta effettuare telefonate in uscita o stabilire altre tipologie di contatto con i clienti.

OUTBOUND

L'operatore outbound stabilisce – telefonicamente, via chat o e-mail - il contatto con gli utenti forniti direttamente dall'azienda e appartenenti a target group preselezionati, nella forma di grandi database contenenti anagrafiche, dati di contatto e altre informazioni rilevanti.

L'operatore outbound ha il compito di telefonare o contattare i potenziali clienti, con finalità diverse a seconda delle realtà in cui opera - le più comuni sono telemarketing (offerte e promozioni), teleselling (vendite, cross selling e upselling), fissare appuntamenti con il personale commerciale (lead generation), fare ricerche di mercato e sondaggi d'opinione.

L'Operatore addetto alle vendite telefoniche stabilisce il primo contatto con i potenziali clienti effettuando interviste telefoniche per attirare l'attenzione su offerte commerciali o promozioni in corso e promuovendo prodotti o servizi al fine di ottenere un impegno di acquisto o la disponibilità a ricevere una visita commerciale.

Quando rileva un interesse verso l'acquisto fissa l'appuntamento con l'addetto alla commercializzazione oppure illustra direttamente le clausole contrattuali ed i termini di vendita ed eventualmente registra l'ordine ed i dati relativi alla vendita, sugli archivi informatizzati aziendali (CRM).

DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 1 - Assunzione – requisiti per l'accesso

1. L'assunzione del lavoratore sarà effettuata secondo le leggi in vigore.
2. Essa dovrà risultare da atto scritto contenente:
 - a. la data di assunzione;
 - b. la tipologia e durata del rapporto;
 - c. l'orario di lavoro;
 - d. la qualifica di inquadramento e le mansioni iniziali;
 - e. il trattamento economico di base;
 - f. la/e sede/i di lavoro;
 - g. la durata del periodo di prova;
 - h. la durata delle ferie;
 - i. informativa sulla bilateralità o indicazione del link per scaricare i dati.
3. Contestualmente alla lettera di assunzione, l'azienda dovrà consegnare al lavoratore copia del presente contratto (copia cartacea o @book) o indicare una forma di consultazione dello stesso attraverso sistemi informatici(link) con possibilità di accesso per i lavoratori.
4. All'atto dell'assunzione, il lavoratore dovrà presentare o, in alternativa, dichiarare a richiesta dell'azienda:
 - a. Certificato di residenza;
 - b. Titoli di Studio e altri titoli professionali;
 - c. Attestati di formazione a corsi in materia di sicurezza sul lavoro Dlgs 81/08;
 - d. Indicazioni di recapito telefonico e indirizzo mail;
 - e. Coordinate bancarie per il versamento dei compensi;
 - f. Permesso di soggiorno ove obbligatorio;
 - g. Curriculum Vitae;
 - h. Altra documentazione aggiuntiva che l'Azienda riterrà opportuno richiedere in relazione all'attività che il lavoratore è chiamato a svolgere.

Art.2 - Periodo di prova

1. L'esistenza del patto di prova è integrato nella lettera di assunzione come previsto dall' art.1 lettera g) e comunque contestuale all' assunzione e accettato dal lavoratore con apposita sottoscrizione dello stesso.
2. La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:
 - a. Settimo livello: 6 mesi;
 - b. altri livelli e mansioni: 3 mesi
3. I periodi di prova indicati per i rispettivi livelli devono intendersi di effettivo lavoro.
4. Nel corso del periodo di prova, il rapporto potrà essere risolto in qualsiasi momento, da entrambi le parti, senza preavviso, con diritto al TFR, ai ratei di tredicesima e all'indennità sostitutiva delle ferie non godute.
5. Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore al 50% della durata del primo contratto di lavoro.
6. Qualora entro la scadenza del periodo di prova l'azienda non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.
7. Nel caso in cui il periodo di prova venga interrotto per causa di malattia o di infortunio il lavoratore sarà ammesso a completare il periodo di prova stesso qualora sia in grado di riprendere il servizio entro tre mesi.

Art.3 - Mansioni lavorative e passaggi di livello

1. Il lavoratore deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti all'inquadramento superiore che abbia successivamente acquisito ovvero a mansioni riconducibili allo stesso livello e categoria legale di inquadramento delle ultime effettivamente svolte.
2. In caso di modifica degli assetti organizzativi aziendali che incida sulla posizione del lavoratore, lo stesso può essere assegnato a mansioni appartenenti al livello di inquadramento inferiore purché rientranti nella medesima categoria legale.
3. Il mutamento di mansioni è accompagnato, ove necessario, dall'assolvimento dell'obbligo formativo, il cui mancato adempimento non determina comunque la nullità dell'atto di assegnazione delle nuove mansioni.
4. Ulteriori ipotesi di assegnazione di mansioni appartenenti al livello di inquadramento inferiore, purché rientranti nella medesima categoria legale, sono le seguenti:
 - Al fine di evitare il licenziamento sia dovuto per giusta causa che per giustificato motivo;
 - Quando il lavoratore non risulti idoneo a svolgere le mansioni per le quali è stato assunto a seguito di visita medica.
5. Nelle ipotesi di cui al secondo e al quarto comma, il mutamento di mansioni è comunicato per iscritto, a pena di nullità, e il lavoratore ha diritto alla conservazione del livello di inquadramento e del trattamento retributivo in godimento, fatta eccezione per gli elementi retributivi collegati a particolari modalità di svolgimento della precedente prestazione lavorativa.
6. Nelle sedi di cui all'art.2113, quarto comma, o avanti alle commissioni di certificazione, possono essere stipulati accordi individuali di modifica delle mansioni, della categoria legale e del livello di inquadramento e della relativa retribuzione, nell'interesse del lavoratore alla conservazione dell'occupazione, all'acquisizione di una diversa professionalità o al miglioramento delle condizioni di vita. Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da un avvocato o da un consulente del lavoro.

7. Nel caso di assegnazione a mansioni superiori il lavoratore ha diritto al trattamento corrispondente all'attività svolta e l'assegnazione diviene definitiva, salvo diversa volontà del lavoratore, ove la medesima non abbia avuto luogo per ragioni sostitutive di altro lavoratore in servizio, dopo sei mesi continuativi.
8. Salvo che ricorrano le condizioni di cui al secondo e al quarto comma e fermo quanto disposto al sesto comma, ogni patto contrario è nullo.

A - Mansioni promiscue

Il lavoratore inquadrato nei livelli dal quarto al settimo potrà essere adibito a mansioni parzialmente diverse da quelle per le quali è stato assunto, funzionalmente ricollegabili ma comunque appartenenti al medesimo livello.

B - Mutamento di mansioni

1. Al lavoratore che viene temporaneamente adibito a mansioni rientranti in un livello superiore a quello del suo inquadramento, deve essere corrisposta una retribuzione mensile di importo non inferiore alla differenza tra il trattamento economico da lui goduto e il minimo tabellare previsto per il livello superiore nel caso di svolgimento della mansione superiore per almeno 16 giorni nel mese.

C - Passaggi di livello

1. La promozione ad un livello superiore, comporta per il lavoratore il diritto a percepire la retribuzione contrattuale fissata per il nuovo livello.
2. Qualora lo stesso percepisca ulteriori elementi retributivi di importo superiore rispetto all'aumento del minimo tabellare previsto per il nuovo livello, al lavoratore potranno essere assorbite le relative eccedenze fino a concorrenza dei nuovi minimi tabellari in relazione al maggior livello attribuito.
3. Non sono assorbibili gli scatti di merito.

Art.4 – Sicurezza sul luogo di lavoro, tutela della salute, formazione e rispetto dell'ambiente

1. Le Parti dichiarano di condividere i valori della sicurezza sul luogo di lavoro, della tutela della salute, della formazione e del rispetto dell'ambiente e concordano sulla necessità di intraprendere un percorso di sviluppo, promozione e diffusione di tali principi. Le Parti riconoscono altresì l'opportunità di operare, ciascuna in relazione al proprio ruolo, in maniera responsabile, consapevole e nel rispetto della disciplina legislativa e contrattuale in materia.
2. In caso di mancato rispetto di quanto sopra indicato da parte del datore di lavoro, la Conflavoro PMI adotterà le sanzioni previste dal proprio Statuto nei confronti del socio inadempiente.
3. In ottemperanza al disposto di cui all'art.9 della Legge n.300/1970 i lavoratori, mediante loro rappresentanze aziendali, ovvero, in mancanza di queste, mediante i rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del CCNL hanno diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la loro salute e la loro integrità fisica.

Art.5 - Attuazione normativa D.LGS 81/08

Le Parti stipulanti considerano che le norme di tutela previste dal d.lgs.n.81/2008 siano intese, con la debita collaborazione di tutti gli interessati, a tutela della totalità degli operatori presenti in tutte le attività professionali, anche associative, appartenenti alle professioni rientranti nel campo di applicazione del presente CCNL e alle strutture che svolgono altre attività e servizi strumentali e/o funzionali alle stesse, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto che li lega alla Azienda.

Art.6 - Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza-RLS/RLST

1. La formazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza RLS/RLST potrà essere effettuata anche attraverso piattaforme eLearning sia per la formazione iniziale che per i suoi aggiornamenti, come previsto dall'A.S.R. del 7 luglio 2016 ed in ottemperanza del D.Lgs.n.81/2008.
2. Le aziende che vogliano avvalersi del servizio RLST, faranno riferimento all'organismo paritetico nazionale OPNASP, Accordo interconfederale 29 giugno 2016.

Art.7 - Articolazione dell'orario di lavoro

1. La durata normale del lavoro effettivo è fissata in quaranta ore settimanali suddivise in cinque o sei giornate lavorative. Particolari criteri di ripartizione dell'orario settimanale potranno essere concordati a livello aziendale.
2. L'orario di lavoro va conteggiato dall'ora preventivamente fissata dall'impresa per l'inizio dell'attività lavorativa.
3. Salvo quanto previsto al successivo punto 4, per lavoro effettivo deve intendersi ogni lavoro che richiede un'applicazione assidua e continuativa; non rientra in tale accezione il tempo per recarsi al posto di lavoro, i riposi intermedi goduti sia all'interno che all'esterno dell'azienda e le soste comprese tra l'inizio e la fine dell'orario di lavoro giornaliero.
4. Il tempo passato a disposizione dell'impresa in attesa di impiego o per il trasferimento da un posto di lavoro ad un altro, nell'ambito del normale orario di lavoro, è considerato come lavoro effettivo.
5. Nel caso in cui il lavoratore presentatosi in orario non dovesse essere adibito al lavoro o gli venisse richiesta una prestazione di durata inferiore a quella prevista, ha diritto alla retribuzione senza decurtazione per le ore non lavorate.
6. Per accrescere la competitività delle imprese e le prospettive occupazionali, per incrementare l'utilizzo della capacità produttiva e assecondare le variazioni di intensità dell'attività produttiva, le Parti, ai sensi degli artt. 3 e

- 4 del D.Lgs 66/2003, riconoscono idonea l'adozione di una articolazione multiperiodale dell'orario di lavoro contrattuale in base alla quale l'orario viene realizzato in regime ordinario come media plurisettimanale in un periodo non superiore a dodici mesi. I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario mensile contrattuale, sia nei periodi di superamento che di riduzione dell'orario contrattuale. A livello aziendale, tramite appositi accordi sottoscritti tra le Parti stipulanti il presente contratto, verranno concordate le modalità applicative dell'articolazione oraria di cui al comma precedente da ritenersi vincolante per tutti i lavoratori interessati.
7. Per i lavoratori comandati fuori sede rispetto al luogo dove prestano normalmente servizio, l'orario di lavoro inizia a decorrere dal loro arrivo sul posto indicatogli. In tali ipotesi, ove venga richiesto di rientrare in sede alla fine della giornata lavorativa, il lavoro cesserà tanto tempo prima della fine del normale orario di lavoro quanto strettamente necessario al lavoratore in rapporto alla distanza e i mezzi di locomozione per raggiungere la sede. Le spese di trasporto, vitto e pernottamento verranno rimborsate dal datore di lavoro così come previsto dall' art. 45.
 8. Sono fatti salvi gli accordi aziendali sindacali in tema di orario di lavoro.
 9. Al personale preposto alla direzione tecnica o amministrativa dell'azienda o di un reparto di essa con la diretta responsabilità dell'andamento dei servizi, qualora l'attività lavorativa si svolga al di fuori del normale orario di lavoro, per il tempo strettamente necessario al regolare funzionamento dei servizi, non è dovuto alcun compenso ulteriore salvo le maggiorazioni previste ai sensi del presente CCNL all'art.12.
 10. I lavori di manutenzione e aggiornamento degli eventuali software utilizzati per lo svolgimento delle attività, possono essere eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro ed oltre i limiti del normale orario giornaliero o settimanale.
 11. Gli orari di lavoro praticati nell'azienda dovranno essere esposti in modo facile e visibile a tutti i dipendenti.
 12. Laddove non sussistano impedimenti di carattere tecnico, organizzativo e produttivo e fatte salve le prassi in atto, potranno essere definiti in sede aziendale sistemi di flessibilità in entrata ed in uscita dell'orario di lavoro giornaliero.
 13. La durata massima dell'orario di lavoro è soggetta alla disciplina legislativa vigente.
Da tali regimi di orario sono escluse le figure professionali cui siano riconosciute mansioni direttive.

Art. 7 bis – Lavoratori Discontinui

La durata normale del lavoro per il seguente personale addetto in misura prevalente all'attività di semplice attesa o custodia quali:

- custodia anche di magazzino
- guardiani diurni e notturni
- portieri
- personale addetto all'estinzione degli incendi
- sorveglianti
- personale addetto agli impianti di riscaldamento e ventilazione, produzione e trasformazione energia elettrica

è fissata nella misura di 45 ore settimanali.

Art.8 - Sospensione del lavoro e Recuperi

1. In caso di interruzioni di lavoro di breve durata, dovute a causa di forza maggiore, nel conteggio della retribuzione non si terrà conto delle interruzioni stesse, quando queste, nella giornata, non superino nel loro complesso i 60 minuti.
2. In caso di interruzioni di lavoro che nella giornata superino nel loro complesso i 60 minuti, se l'azienda trattiene il lavoratore nella sede di lavoro questi ha diritto alla corresponsione della retribuzione per tutte le ore di presenza.
3. È ammesso il recupero a regime normale delle ore di lavoro perdute a causa di forza maggiore o a seguito di interruzione delle forniture. Le modalità di recupero sono definite in sede aziendale.
4. La norma di cui al precedente capoverso non si applica nel caso di scioperi.

Art.9 - Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro-elasticità

1. In considerazione di particolari situazioni produttive, anche collegate ad incrementi di attività legati a particolari campagne promozionali, è comunque consentito alle imprese di ripartire la durata normale dell'orario di lavoro su 6 giorni, con un limite massimo di 48 ore settimanali da recuperare mediante corrispondente rimodulazione dell'orario settimanale nelle precedenti o successive settimane.
2. Pertanto, qualora dall'andamento della prestazione giornaliera assegnata derivi che in un mese venga superato l'orario contrattuale previsto di 173 ore e che in un altro esso non venga raggiunto, non si dà luogo a compensi aggiuntivi o detrazioni, compensandosi tra di loro le misure delle prestazioni mensili e realizzandosi le 173 ore nell'arco di un periodo di dodici mesi.
3. Pertanto le eventuali ore eccedenti l'orario mensile potranno essere accantonate e recuperate in periodi di minor attività senza dar luogo a compensi aggiuntivi.
4. Le ore lavorate in eccedenza a quelle previste contrattualmente e non recuperate entro il 31/12 di ogni anno saranno pagate con la maggiorazione del 10% salvo che il lavoratore ne richieda l'utilizzo e l'azienda possa consentirlo.
5. La flessibilità dell'orario di lavoro, così come disciplinata dal presente articolo, deve ritenersi vincolante per tutti i lavoratori e non prevede il lavoro domenicale.

6. L'azienda deve mettere a conoscenza i lavoratori della volontà di utilizzare l'istituto della Flessibilità attraverso l'affissione o la consegna della richiesta. Una copia deve essere inviata alle OO.SS. firmatarie del presente contratto per conoscenza.
7. Nella richiesta devono essere indicate le modalità di esecuzione della Flessibilità: inizio, termine, orario richiesto ai lavoratori.
8. Una forma di flessibilità individuale analoga a quella sopra riportata potrà essere concordata tra l'azienda e le lavoratrici madri o i lavoratori padri, su richiesta di questi ultimi, nei primi tre anni di vita del figlio/della figlia, allo scopo di godere di ulteriori permessi retribuiti per attendere alle esigenze familiari.
9. Il presente articolo non si applica ai lavoratori ed alle fattispecie sotto elencate:
 - personale direttivo, preposto alla direzione tecnica ed amministrativa dell'azienda o di un reparto di essa;
 - capi reparto o capi turno;
 - manutentori;
 - lavoratori discontinui o di semplice attesa o custodia;
 - nei casi di forza maggiore ed in quelli nei quali la cessazione del lavoro ad orario normale costituisce un pericolo o danno alle persone o alla produzione (ad es. l'assenza di un lavoratore turnista, che comporta la necessità di far prolungare il lavoro al turnista precedente).

Art. 9 bis - Reperibilità

1. Il servizio di pronta disponibilità è legato allo svolgimento di particolari servizi caratterizzato dalla necessità e dall'obbligo dei lavoratori di raggiungere il luogo di lavoro indicato nel più breve tempo possibile dalla chiamata secondo le disposizioni aziendali.
2. Uno specifico accordo aziendale definirà le specifiche modalità operative e le relative compensazioni, per l'obbligo di reperibilità, la chiamata e la prestazione richiesta, sia in termini di riposi compensativi che di trattamento economico, come pure, ove possibile, in termini di rotazione; Tale accordo dovrà comunque prevedere una indennità forfetaria non inferiore a 12,00 euro, in aggiunta alla retribuzione per le ore di durata dell'intervento.
3. La pronta disponibilità, ove non espressamente previsto in sede di assunzione, si basa sull'intesa fra le parti ma, ove le particolarità del servizio svolto dall'azienda lo richiedano necessariamente, per ragioni di pubblica utilità, il lavoratore potrà rifiutarsi soltanto in presenza di gravi motivi, adeguatamente documentati, in mancanza dei quali il rifiuto potrà essere considerato giustificato motivo di licenziamento.

Art.10 - Banca delle ore

1. Le Parti convengono di istituire la banca delle ore. Nell'ambito della contrattazione aziendale o individuale, il lavoratore può optare, in alternativa alla remunerazione come straordinarie delle ore prestate, per l'accantonamento delle ore medesime nella banca ore individuale dalla quale attingere per fruire dei riposi supplementari.
2. Tutte le tipologie di lavoro straordinario potranno confluire nel monte ore della Banca delle ore nei limiti previsti dall'art.12, comma 3.
3. Su base volontaria i lavoratori possono cedere a titolo gratuito, ai propri colleghi che si trovino nella condizione di assistere figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti, una quota delle ore accantonate di cui al punto 1.

Art.11 - Modalità di fruizione

1. Il prelievo delle ore maturate avverrà con richiesta scritta presentata dal lavoratore entro 5 giorni dalla fruizione.
2. Ai fini del diritto di precedenza fa fede la data della richiesta.
3. I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per usufruire dei riposi supplementari, non dovranno superare la percentuale del 10% della forza occupata ed escludendo dai periodi dell'anno interessati all'utilizzo dei permessi i mesi di luglio, agosto e dicembre. Per la giornata di sabato o quella di maggiore intensità lavorativa nell'arco della settimana la percentuale non dovrà superare il 5% della forza occupata.
4. I riposi compensativi saranno normalmente goduti in gruppi di 4 o 8 ore.
5. Per rispondere a particolari esigenze aziendali, diverse modalità potranno essere concordate nell'ambito dei confronti previsti in sede decentrata aziendale o territoriale.
6. Il datore di lavoro in caso di mancata richiesta di fruizione dei riposi compensativi per le ore depositate in banca ore potrà, entro il 31 dicembre di ogni anno, individuare il periodo entro il quale il lavoratore debba comunque procedere alla fruizione delle ore maturate e residue relative all'anno precedente, entro un periodo massimo di 52 settimane.
7. Qualora tali recuperi non siano stati disposti ovvero siano solo parziali, l'Azienda è tenuta a corrispondere al lavoratore il monte ore non utilizzato con la maggiorazione prevista per il lavoro straordinario, al netto della quota già corrisposta ai sensi dell'art. 12 comma 3
8. Al 31 dicembre di ogni anno l'azienda fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore depositate nella banca, con i relativi movimenti.
9. I riposi compensativi di cui all'art.14 non possono essere assorbiti da altri trattamenti aziendali in atto in materia di riduzione, permessi e ferie.
10. Sono fatti salvi eventuali accordi collettivi decentrati in essere in materia di flessibilità.
11. I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che di diminuzione dell'orario contrattuale.

Art.12 - Lavoro straordinario

- Le prestazioni lavorative svolte oltre il normale orario settimanale di cui all' art. 7 e 7 bis del presente contratto sono considerate lavoro straordinario. In caso di utilizzo dell'istituto della flessibilità/multiperiodicità dell'orario di lavoro, il lavoro straordinario decorre soltanto al superamento della media oraria calcolata "a consuntivo" in base all' articolazione di cui all' art. 7 comma 6 e art. 9
- È facoltà del datore di lavoro di richiedere prestazioni lavorative straordinarie nel limite massimo di 250 ore annue per ogni lavoratore.
Il ricorso a prestazioni di lavoro straordinario è sempre ammesso, anche in deroga al limite di 250 ore, in relazione a:
 - casi di eccezionali esigenze tecnico produttive e di impossibilità di fronteggiarle attraverso l'assunzione di altri lavoratori;
 - casi di forza maggiore o casi in cui la mancata esecuzione di prestazioni di lavoro straordinario possa dare luogo a un pericolo grave e immediato ovvero a un danno alle persone o alla produzione;
 - eventi particolari come mostre, fiere e manifestazioni collegate all'attività produttiva, nonché allestimento di prototipi, modelli o simili, predisposti per le stesse, preventivamente comunicati agli uffici competenti e in tempo utile alla RSA.
 Gli straordinari effettuati per queste cause non si computano ai fini del raggiungimento del limite legale (250 ore) o contrattuale dello straordinario.
- Le parti concordano che una quota pari al 100% del monte ore previsto dal superiore punto 2, possa confluire, previo accordo con il lavoratore e sentita - ove presente - la RSA aziendale, nella Banca delle ore.
- Il lavoratore non può compiere lavoro straordinario ove non sia stato espressamente autorizzato dal datore di lavoro.
- Le maggiorazioni sono comprensive della loro eventuale incidenza sui vari istituti contrattuali e di legge e non sono computabili ai fini di tali istituti, salvo quanto diversamente ed espressamente disposto dai singoli articoli del presente contratto. Inoltre, tali maggiorazioni non sono cumulabili fra di loro, per cui quella maggiore assorbe la minore
- Per le prestazioni lavorative straordinarie sono previste le seguenti maggiorazioni sulla quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 25 del presente contratto:
- Le maggiorazioni per il lavoro straordinario svolto da lavoratori retribuiti in tutto o in parte a provvigione verranno calcolate sulla quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art.25 del presente contratto, tenuto conto, per il calcolo delle provvigioni, della media dell'ultimo trimestre solare o del periodo di lavoro prestato, qualora questo sia inferiore a 90 giorni.

	Lavoratori turni avvicendati	Restante personale
Lavoro straordinario diurno	15%	15%
Lavoro straordinario festivo	30%	30%
Lavoro straordinario festivo con riposo compensativo	20%	20%
Lavoro straordinario notturno	30%	35%
Lavoro straordinario festivo notturno	35%	40%
Lavoro straordinario festivo notturno con riposo compensativo	25%	30%
Lavoro festivo	20%	20%
Lavoro festivo con riposo compensativo	15%	15%
Lavoro notturno	15%	25%
Lavoro notturno e festivo	30%	35%
Lavoro notturno festivo con riposo compensativo	20%	25%

Art.13 - Lavoro notturno

- Sempre che non si tratti di turni regolari di lavoro, è considerato lavoro notturno quello prestato tra le 22.00 e le 6.00.

Art.14 - Riposi settimanali e riposi compensativi

1. Il riposo settimanale cade normalmente di domenica. Sono fatte salve le deroghe e le disposizioni di legge.
2. Il lavoratore straniero ovvero con esigenze religiose diverse - e solo se le esigenze organizzative lo permettano - può beneficiare di un riposo settimanale in un giorno diverso, concordato tra le parti. In tal caso, al lavoratore non verranno applicate le maggiorazioni salariali per il lavoro domenicale né le disposizioni contrattuali che prevedono riposi compensativi.
3. Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale di cui alla Legge n.370/1934 dovranno essere retribuite con le maggiorazioni previste dall' art. 12 da considerarsi omnicomprensive e non cumulabili.
Resta fermo il diritto del lavoratore di godere del riposo compensativo nel giorno successivo, avuto riguardo alle disposizioni legislative vigenti in materia. Tali maggiorazioni sono omnicomprensive e non cumulabili.
4. Qualora una delle festività elencate all'art. 18 dovesse cadere di domenica ovvero nel giorno concordato con il lavoratore straniero in relazione al punto n.2 del presente articolo, al lavoratore verrà corrisposta una ulteriore giornata di retribuzione di fatto di cui all'art. 25 unitamente alla retribuzione mensile.

Art.15 - Permessi retribuiti

1. In alternativa al pagamento delle festività soppresse di cui alla Legge n.54/1977 e al DPR n.792/1985, i lavoratori usufruiranno di 32 ore di permessi retribuiti che dovranno essere utilizzati entro l'anno solare.
2. I permessi non fruiti entro l'anno di maturazione decadono e devono essere pagati con la retribuzione di fatto di cui all'art. 25 del presente contratto in atto al momento della scadenza ovvero è possibile fruirne entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo.
3. In caso di rapporti di lavoro iniziati e/o conclusi nel corso dell'anno, al lavoratore verrà corrisposto un dodicesimo dei permessi per ogni mese intero o frazione di mese pari o superiore a 15 giorni di servizio prestato.
4. I permessi di cui sopra non maturano per i periodi di assenza del lavoratore senza diritto alla retribuzione, superiori a 15 giorni.
5. Previo specifico accordo fra le OO.SS. territoriali firmatarie del presente contratto, può essere prevista la possibilità di erogare i permessi in busta paga mensilmente.

Art.16 - Permessi per decesso e gravi infermità di familiari

1. In applicazione dell'art.4 della Legge n.53/2000 e degli artt.1 e 3 del Regolamento d'attuazione di cui al Decreto Interministeriale n.278/2000, il lavoratore e la lavoratrice hanno diritto a tre giorni complessivi di permesso retribuito all'anno in 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, l'interessato è tenuto a comunicare previamente all'azienda l'evento che dà titolo al permesso medesimo ed i giorni nei quali esso sarà utilizzato.
2. La suddetta disciplina si applica anche a favore di persona convivente con il lavoratore o la lavoratrice qualora il rapporto perduri da due anni e risulti da certificazione anagrafica.
3. Alla ripresa del servizio, il lavoratore è tenuto, entro il termine 7 giorni, a presentare idonea certificazione rilasciata da un medico del Servizio Sanitario Nazionale ovvero ad esso convenzionato ovvero, in caso di ricovero o di intervento chirurgico, dalla struttura ospedaliera o dalla clinica presso la quale il familiare del lavoratore, ai sensi dei commi 1 e 2 del presente articolo, è stato ricoverato. In mancanza di tale attestazione, i giorni di permesso saranno detratti dalle ferie o dal monte ore permessi.
4. Un congedo straordinario può essere richiesto dal lavoratore in casi di gravi calamità e la durata sarà strettamente rapportata alla natura dell'evento calamitoso.
5. Nel caso di grave infermità dei soggetti di cui sopra, la lavoratrice o il lavoratore possono concordare con il datore di lavoro, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa, anche per periodi superiori a tre giorni.
6. Nell'accordo, stipulato in forma scritta sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore, sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa. Dette modalità devono comportare una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. 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.
7. Qualora venga accertato il venire meno delle circostanze che avevano determinato la concessione del permesso, il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie e i giorni di permesso non goduti potranno essere utilizzati qualora dovessero verificarsi nel corso dell'anno ulteriori eventi che giustificano la loro richiesta.

Art.17 - Congedi per gravi motivi familiari

1. Ai sensi dell'art.4 c.2 della Legge n.53/2000, il lavoratore può richiedere un periodo di congedo per gravi motivi, espressamente indicati dal Decreto Interministeriale n.278/2000, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica, dei soggetti di cui all'art.433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi.
2. Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni.
3. Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo - di norma con la precisazione della durata minima dello stesso - e documentando, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il grado di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

4. Il lavoratore dovrà altresì assolvere agli obblighi di documentazione previsti dall'art.3 del citato Decreto Interministeriale.

Art.18 - Lavoro festivo

1. È considerato lavoro festivo quello prestato il:
 - a. 1° gennaio (Capodanno);
 - b. 6 gennaio (Epifania);
 - c. lunedì di Pasqua;
 - d. 25 aprile
 - e. 1° maggio (Festa del lavoro);
 - f. 2 giugno (Festa della Repubblica);
 - g. 15 agosto (Assunzione);
 - h. 1° novembre (Ognissanti)
 - i. 8 dicembre (Immacolata Concezione);
 - j. 25 dicembre (S. Natale);
 - k. 26 dicembre (S.Stefano);
 - l. giorno del S. Patrono del luogo di lavoro.
2. Resta salvo quanto disposto dall'art.14.

Art.19 - Ferie

1. Il personale ha diritto ad un periodo di ferie annuali nella misura di 4 settimane.
2. Compatibilmente con le esigenze aziendali e quelle dei lavoratori, è facoltà del datore di lavoro stabilire un periodo di ferie, pari a due settimane consecutive, nei periodi di minor lavoro.
3. Le ferie sono interrotte in caso di sopraggiunta malattia o infortunio non sul lavoro, di durata superiore a 7 giorni, in presenza di comunicazione tempestiva al datore di lavoro.
4. Durante il periodo di ferie decorre la normale retribuzione di fatto di cui all'art.25 del presente contratto.
5. Per ragioni di servizio, il datore di lavoro può richiamare il lavoratore dalle ferie fermo restando il diritto del lavoratore a completare successivamente il periodo di ferie nonché ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per il rientro e per il ritorno nel luogo dove trascorre le ferie.
6. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, l'indennità sostitutiva delle ferie deve essere calcolata dividendo per 26 la retribuzione mensile di fatto di cui all'art.25 del presente CCNL, considerando i mesi interi o le frazioni di mese pari o superiori a 15 giorni di servizio prestati e le giornate di ferie godute.
7. Il lavoratore che entro 5 giorni dal termine del periodo di ferie non si presenti al lavoro senza giustificato motivo sarà considerato dimissionario.

Art.20 - Diritto allo studio

1. Al fine di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori del settore, le Aziende concederanno, nei casi e alle condizioni di cui ai successivi commi, permessi retribuiti ai lavoratori non in prova che intendono frequentare corsi di studio compresi nell'ordinamento scolastico, svolti presso istituti pubblici costituiti in base alla legge 31 dicembre 1962 n.1859, o riconosciuti in base alla legge 19 gennaio 1942 n.86, nonché corsi regolari di studio per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e per il conseguimento di diplomi universitari o di laurea.
2. I lavoratori potranno richiedere permessi retribuiti per un massimo di 150 ore pro capite in un triennio e nei limiti di un monte ore globale per tutti i dipendenti dell'unità produttiva che sarà determinato all'inizio di ogni triennio moltiplicando le 150 ore per un fattore pari al decimo del numero totale dei dipendenti occupati nella unità produttiva a tale data.
3. Le ore di permesso, da utilizzare nell'arco del triennio, sono usufruibili anche in un solo anno.
4. I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per frequentare i corsi di studio non dovranno superare il due per cento della forza occupata alla data di cui al precedente comma 2.
5. I permessi di cui al presente articolo sono comunque riconosciuti ad un solo lavoratore nel corso dell'anno.
6. In ogni unità produttiva e nell'ambito di questa, per ogni singolo reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività. Il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso di studio al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, ad un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.
7. A tal fine il lavoratore interessato dovrà presentare la domanda scritta all'azienda nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori a tre mesi prima dell'inizio del corso di studio o comunque a tre mesi dalla eventuale effettiva fruizione dei permessi.
8. Qualora il numero dei richiedenti sia tale da comportare il superamento della media annua del monte ore triennale e determini comunque l'insorgere di situazioni contrastanti con le condizioni di cui al terzo comma e quinto comma del presente articolo, la direzione aziendale, d'accordo con la RSA ove esistente nell'azienda, e fermo restando quanto previsto ai precedenti terzo e quinto comma, provvederà a ridurre proporzionalmente i diritti individuali sul monte ore complessivo in base ai criteri obiettivi (quali: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio) per la identificazione dei beneficiari dei permessi e della relativa misura di ore assegnabili a ciascuno.
9. I lavoratori dovranno fornire all'azienda un certificato d'iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

10. Dei permessi di cui al secondo comma potranno altresì usufruire i lavoratori extracomunitari per la partecipazione a corsi di scolarizzazione dedicati, organizzati da istituti e/o enti pubblici, con i limiti e le modalità di cui ai commi precedenti.
11. È demandato alle Organizzazioni Sindacali contraenti di svolgere congiuntamente le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di cui al capoverso del presente articolo, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche dell'attività commerciale.

Art.21 - Congedi per formazione

1. Ai sensi dell'art.5 della Legge n.53/2000, il lavoratore con almeno 5 anni di anzianità di servizio presso la stessa azienda può richiedere una sospensione del rapporto di lavoro per congedi formativi per un periodo pari ad un massimo di 11 mesi, continuativo o frazionato, finalizzato al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.
2. Il lavoratore è tenuto a presentare richiesta scritta all'azienda almeno 30 giorni prima per i congedi di durata fino a 10 giorni e almeno 60 giorni prima per i congedi di durata superiore a 10 giorni, precisando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione.
3. La Direzione aziendale valuterà la richiesta sulla base delle comprovate esigenze tecnico organizzative e in caso di non accoglimento o differimento del congedo, informerà il lavoratore interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.
4. I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva per l'esercizio di tale diritto non dovranno superare l'uno per cento (1%) del totale della forza occupata, dovendo comunque essere garantito in ogni reparto lo svolgimento della normale attività produttiva, mediante accordi con la RSA.
5. Nelle aziende fino a 200 dipendenti gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.
6. Durante il periodo di congedo per la formazione, il lavoratore conserva il posto di lavoro e non ha diritto alla retribuzione. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi.
7. In presenza di una grave e documentata infermità intervenuta durante il periodo di congedo, previa comunicazione scritta al datore di lavoro, questa comporta l'interruzione del congedo medesimo.

Art.22 - Disciplina della richiesta di congedo

1. L'azienda è tenuta, non oltre i 10 giorni dalla richiesta del congedo, ad esprimersi sulla stessa e a comunicarne l'esito al dipendente. L'eventuale non accoglimento, 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 comprovate ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del lavoratore, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 20 giorni.
2. Nel caso di rapporti a tempo determinato, l'azienda può negare il congedo 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 ovvero quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente disposizione.
3. Il congedo può essere inoltre richiesto per il decesso di uno dei soggetti di cui all'art.16, 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. Quando la richiesta di congedo è 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.
4. Il dipendente, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del congedo, previo preavviso all'azienda non inferiore a 7 giorni.

Art.23 - Conservazione del posto di lavoro

Durante il periodo di congedo, 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.24 - Normale retribuzione

La normale retribuzione del lavoratore è costituita dalle seguenti voci:

- a. paga base nazionale conglobata
- b. elemento incentivante
- c. premi di risultato variabili
- d. scatti di merito o professionalità
- e. altre voci derivanti dalla contrattazione decentrata.

Art.25 – Retribuzione di fatto - Tipologie di retribuzione

1. La retribuzione di fatto è costituita dalle voci di cui all'art.24 del presente CCNL nonché da tutti gli altri elementi retributivi aventi carattere continuativo. Restano esclusi dalla retribuzione di fatto i rimborsi di spese, i

- compensi per lavoro straordinario, l'elemento incentivante, i premi di risultato variabili e le gratificazioni straordinarie una tantum e ogni elemento espressamente escluso dalle parti dal calcolo di singoli istituti contrattuali ovvero esclusi dall'imponibile contributivo a norma di legge.
2. La retribuzione mensile, normale o di fatto, viene calcolata in misura fissa non variabile in rapporto alle festività, ai permessi retribuiti, ai giorni di riposo settimanale di legge che cadono nel periodo di paga e alla distribuzione dell'orario settimanale, fatte salve le condizioni di miglior favore. Tale retribuzione ricomprende pertanto tutti i giorni di calendario che costituiscono il mese al quale fa riferimento.
 3. La paga base nazionale conglobata è determinata sulla base dei minimi retributivi individuati rispettivamente dagli allegati A e B del presente CCNL.
 4. La quota giornaliera della retribuzione, normale ovvero di fatto, si ottiene dividendo l'importo mensile per il divisore convenzionale "26". La quota oraria della retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per "173".
 5. In caso di sospensione del lavoro per fatto dipendente dal datore di lavoro e indipendente dalla volontà del lavoratore, questi ha diritto alla retribuzione di fatto di cui al precedente articolo per tutto il periodo della sospensione, salvo in caso di pubbliche calamità, eventi atmosferici straordinari e altri casi di forza maggiore.
 6. Le Parti convengono che in caso di assunzione di un lavoratore a tempo indeterminato da adibire allo svolgimento di mansioni rientranti in tutti i livelli previsti per gli Operatori Inbound e Outbound e per i livelli dal 2° al 5° per la Struttura Aziendale, qualora quest'ultimo abbia un'esperienza professionale pregressa inferiore ai 5 anni nelle attività per le quali viene impiegato, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di assumere il suddetto lavoratore riconoscendogli, per i primi due anni, le "retribuzioni di primo ingresso", ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento come di seguito indicato:
 - primo anno: 7,5%
 - secondo anno: 5%
 7. Al fine di poter utilizzare le suddette riduzioni retributive l'azienda deve darne comunicazione preventiva scritta all'E.B.I.A.S.P., autocertificando di non aver proceduto entro i 6 mesi precedenti a licenziamenti collettivi per riduzione del personale riguardanti lavoratori adibiti alle stesse mansioni per le quali saranno effettuate le assunzioni con le retribuzioni ridotte e che il lavoratore neoassunto non ha precedentemente prestato attività lavorativa presso la stessa.
 8. Per le aziende di nuova costituzione o in fase di avvio di una nuova attività e per un massimo di due anni, le Parti prevedono la possibilità di poter corrispondere ai propri lavoratori dipendenti, indipendentemente dal livello di inquadramento, le retribuzioni ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento così come indicato al punto 6) del presente articolo, sempre previa comunicazione da inviare all'E.B.I.A.S.P.
 9. Per le aziende con sede operativa o che delocalizzano la propria attività nelle Regioni del Mezzogiorno individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218, le Parti prevedono la possibilità di poter corrispondere ai propri lavoratori dipendenti assunti a tempo indeterminato ed indipendentemente dal livello di inquadramento, le seguenti retribuzioni ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento:
 - Primo anno: 80%
 - Secondo anno: 85%
 - Terzo anno: 90%
 10. Per le aziende con sede operativa o che delocalizzano la propria attività nelle Regioni del Mezzogiorno individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218, le Parti prevedono la possibilità di poter corrispondere ai propri lavoratori dipendenti assunti con contratto a tempo determinato, indipendentemente dalla durata del rapporto ed indipendentemente dal livello di inquadramento, le seguenti retribuzioni ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento:
 - Primo anno: 80%
 - Secondo anno: 85%
 11. Nel caso di trasformazione da tempo determinato ad indeterminato del suddetto contratto, il datore di lavoro ha la facoltà di applicare le riduzioni retributive di cui al comma 9, con esclusione della percentuale indicata per il primo anno. Le percentuali di riduzione retributiva applicabili saranno pertanto l'85% per il primo anno a tempo indeterminato e il 90% per il successivo.
 12. Le percentuali di riduzione retributiva di cui ai commi 9 e 10 non sono cumulabili con le riduzioni previste al comma 6.
 13. Le parti concordano sulla opportunità di incontrarsi, entro un anno dalla firma del presente CCNL, al fine di verificare e/o meglio disciplinare le relative modalità applicative della disposizione di cui ai precedenti commi, provvedendo, ove occorra, ad apportare le necessarie modifiche affinché le previsioni ivi contenute possano al meglio contribuire a governare processi di mantenimento e/o miglioramento dei livelli occupazionali in particolare in zone depresse.

Art.25 bis – Contratto di reinserimento

Al fine di favorire il reinserimento lavorativo, le parti concordano una specifica regolamentazione del contratto di reinserimento al lavoro sia a tempo indeterminato che determinato, applicabile ai lavoratori di prima assunzione nel settore di appartenenza dell'azienda o che, comunque, non abbiano precedentemente avuto un rapporto di lavoro subordinato con il medesimo datore di lavoro negli ultimi 12 mesi, a condizione che non abbiano già svolto le stesse mansioni, che abbiano più di 35 anni di età, e che si trovino in condizione di disoccupazione o sospensione, alla ricerca di nuova occupazione, o che abbiano cessato un'attività autonoma.

Ai lavoratori suddetti si applicano tutte le previsioni economiche e normative del vigente C.C.N.L., nonché tutti i trattamenti aziendali e della contrattazione di II livello, ove esistente.

Durante i primi 24 mesi, stante la mancanza di esperienza pregressa nelle mansioni relative alla qualifica professionale, tenuto conto del contesto lavorativo-aziendale, di riferimento che rende necessario un percorso formativo non considerabile ultroneo. Le retribuzioni ridotte rispetto livello ordinario di inquadramento saranno così determinate:

- prima metà del periodo: 85% ;

- seconda metà del periodo: 90% .

Ogni singola azienda può stipulare un solo contratto a tempo indeterminato in base alla tipologia di cui al presente articolo; la stipula di un successivo contratto è consentita solo nel caso in cui il precedente contratto sia stato stabilizzato con il superamento del periodo di prova.

In caso di assunzioni con contratto a tempo determinato, le aziende da 0 a 5 dipendenti potranno stipulare n. 2 contratti , qualora abbiano più di 5 dipendenti potranno stipulare n. 3 contratti.

I contratti di cui al presente articolo devono essere stipulati in forma scritta con un periodo di prova della durata prevista per il livello di inquadramento attribuito.

Resta inteso che per i contratti di reinserimento a termine per tutto quanto non previsto dal presente articolo si applica la disciplina prevista per i contratti a tempo determinato.

All'atto dell'assunzione l'azienda dovrà consegnare al lavoratore uno specifico ed apposito piano formativo, inerente la qualifica da conseguire.

La formazione atta ad acquisire la professionalità indicata nel piano formativo e nel contratto di assunzione dovrà essere svolta in azienda durante l'orario di lavoro, per tutta la durata dei 24 mesi.

Divieti

È vietato il ricorso al lavoro di cui al presente articolo:

- a. per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
- b. presso unità produttive nelle quali si è proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi a norma degli artt. 4 e 24 della legge 23.7.1991, n. 223, e/o anche a licenziamenti individuali e/o plurimi, che hanno riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro, ovvero presso unità produttive nelle quali all'atto dell'assunzione sono operanti una sospensione del lavoro o una riduzione dell'orario in regime di Cassa integrazione guadagni, sostegno al reddito o contratto di solidarietà, che interessano lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce la stipula del contratto di cui al presente articolo;
- c. ai datori di lavoro che non hanno effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Art.26 - Pagine base nazionali

La determinazione della paga base nazionale è contenuta nelle tabelle allegate al presente CCNL.

Art.26 bis- Condizioni di miglior favore ed eventuali eccedenze tabellari

1. Restano ferme le condizioni retributive di miglior favore in atto alla data di stipulazione del presente accordo.
2. Le eventuali eccedenze tabellari saranno conservate come "Elemento riassorbibile".

Art.27- Assorbimenti

1. A seguito di aumenti nelle suddette tabelle, qualora i datori di lavoro abbiano precedentemente concesso aumenti di merito ovvero questi derivino da scatti di merito o professionalità, tali aumenti non sono riassorbibili. Non sono inoltre riassorbibili gli aumenti riconosciuti unilateralmente e collettivamente dal datore di lavoro nel semestre precedente alla scadenza del presente CCNL.
2. Qualora gli aumenti precedentemente corrisposti non siano di merito né legati a scatti di merito o professionalità ovvero non siano stati disposti dal datore di lavoro sulla base di contratti collettivi siglati a livello aziendale, in presenza di un aumento delle tabelle tali aumenti possono essere riassorbiti in tutto o in parte solo se è espressamente previsto da eventuali accordi sindacali ovvero all'atto della loro concessione.

Art.28 – Elemento incentivante

1. Tramite accordo aziendale potrà essere previsto, per gli Operatori di Call Center, un importo da corrispondere in caso di superamento del risultato minimo o del raggiungimento di particolari obiettivi, di volta in volta individuati.

Art.29 - Tredicesima mensilità

1. In coincidenza con la vigilia di Natale di ogni anno, l'azienda dovrà corrispondere al personale dipendente a titolo di tredicesima un importo pari ad 1 mensilità della retribuzione in atto, esclusi gli assegni familiari.
2. Ai fini del computo della 13a mensilità, ogni dodicesimo viene calcolato sulla base della normale retribuzione di cui all'art.24, spettante all'atto della corrispondenza.
3. Nel caso di inizio o cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi per quanti sono i mesi interi o le frazioni di mese pari o superiori a quindici giorni di servizio prestati.
4. Previo specifico accordo con le OO.SS. firmatarie del presente contratto, può essere prevista la possibilità di erogare la 13a mensilità in busta paga mensilmente.

Art.30 - Premio di risultato

1. In sede aziendale potrà essere negoziato un premio di risultato variabile in funzione dei parametri di produttività, redditività, qualità, efficienza e innovazione, che siano stati concordati e che possano essere misurati oggettivamente, anche attraverso il ricorso ad eventuali comitati paritetici.

2. Ai fini della validità di suddetto accordo e affinché il premio possa essere detassato e decontribuito, esso dovrà essere sottoscritto con le sigle sindacali e depositato presso il Ministero del Lavoro.

Dichiarazione a verbale

Le Parti concordano sulla opportunità che, in sede di negoziazione del premio di risultato, sia avviato un confronto sulla eventuale attivazione di programmi di welfare aziendale che, oltre ad essere particolarmente agevolati sia dal lato dei lavoratori che dal lato delle aziende, possono rafforzare i legami collaborativi che, oggi più che mai, rappresentano un elemento strategico di competitività delle aziende per la salvaguardia dell'occupazione e, possibilmente, il suo sviluppo.

Art.31 Scatti di merito o di professionalità

1. Al fine di premiare la meritocrazia e incentivare la crescita professionale dei lavoratori, le Parti si impegnano a sottoscrivere un apposito accordo aziendale contenente la disciplina per l'erogazione di un importo mensile, aggiuntivo rispetto alla normale retribuzione, che sarà riconosciuto ai lavoratori, in funzione del raggiungimento di parametri oggettivi legati al merito o alla professionalizzazione dei singoli lavoratori.
2. L'accordo aziendale individuerà gli importi, le tempistiche e modalità di erogazione del quantum nonché i criteri di merito o di professionalizzazione.
3. Le Parti prevedono che il valore degli scatti di anzianità, conseguenza della disciplina di altro CCNL, eventualmente già maturati alla data del passaggio al presente CCNL, sarà conservato come condizione di miglior favore mentre gli scatti in corso di maturazione, quindi non ancora acquisiti, saranno disciplinati dall'accordo aziendale di cui al punto 1.

Art.32 - Indennità di cassa e maneggio di denaro

1. Al personale adibito con carattere di continuità ad operazioni di cassa è riconosciuta un'indennità di cassa e di maneggio di denaro nella misura del 5% della paga base nazionale conglobata di cui all'art.26 del presente CCNL.
2. L'indennità di cui sopra è prevista qualora il lavoratore abbia la piena e completa responsabilità della gestione di cassa con il connesso obbligo di accollo delle eventuali differenze.
3. In relazione alle operazioni di maneggio denaro il datore di lavoro può manlevare il dipendente da ogni responsabilità e da ogni eventuale mancanza che si dovesse verificare nell'incasso giornaliero e nella resa periodica dei conti ad eccezione di comprovati e riscontrati casi di dolo e/o colpa grave. In questo caso non sarà dovuta al lavoratore alcuna maggiorazione. Restano altresì confermati gli obblighi da parte del lavoratore: di incassare gli importi indicati e gravanti sulle merci movimentate, di provvedere al versamento delle somme incassate lo stesso giorno della riscossione.

Art.33 – Assenze

1. L'eventuale assenza per grave impedimento va tempestivamente comunicata all'azienda al fine di consentire la sostituzione del lavoratore assente e per permettere il normale svolgimento dell'attività e della programmazione aziendale.
2. L'assenza va comunque documentata entro il giorno successivo l'evento.
3. L'inosservanza delle prescrizioni sancite dal punto 1 del presente articolo sarà sanzionata nei modi e nelle forme previste in materia di provvedimenti disciplinari di cui all'art.49, fatta salva la facoltà del datore di lavoro di procedere alla trattenuta di tante quote giornaliere della normale retribuzione di cui all'art.24 corrispondenti alle giornate di assenza ingiustificata.

Art.34 - Malattia

1. Il lavoratore, in caso di malattia o di infortunio non sul lavoro, al fine di consentire gli adeguamenti organizzativi necessari, deve avvertire i preposti aziendali tramite chiamata telefonica, email o fax direttamente ovvero tramite interposta persona, prima dell'inizio del suo normale orario di lavoro del giorno in cui si verifica l'assenza fatti salvi i casi di giustificato e documentato impedimento o accertata forza maggiore; successivamente deve giustificare l'assenza, inviando all'azienda, entro il secondo giorno di assenza, il certificato medico attestante la malattia o l'infortunio non sul lavoro ovvero il numero di certificato emesso dal medico curante. Quanto sopra si applica anche in caso di continuazione ovvero di insorgenza di una nuova malattia senza soluzione di continuità.
2. In mancanza di ciascuna delle comunicazioni suddette, salvo il caso di giustificato impedimento, l'assenza verrà considerata ingiustificata.

Art.35 - Obblighi del lavoratore

1. Al fine di consentire le visite mediche di controllo domiciliari secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, il lavoratore deve rendersi reperibile, fin dal primo giorno di assenza e per tutto il periodo di malattia, secondo gli orari prescritti per legge. Restano salve diverse fasce orarie stabilite per disposizioni legislative e/o amministrative locali o nazionali.
2. Eventuali necessità di assentarsi dal recapito comunicato per motivi inerenti la malattia o per gravi eccezionali motivi familiari, devono essere preventivamente comunicate all'Azienda e successivamente documentate.
3. Il lavoratore che, durante le fasce orarie sopra definite, senza giustificato motivo non venga reperito dal personale incaricato dalle competenti strutture pubbliche presso il recapito comunicato, perderà parzialmente o totalmente il trattamento economico, a carico dell'Azienda, esclusi i giorni di ricovero ospedaliero o già

accertati da precedenti visite di controllo. Nel caso in cui il lavoratore abbia impedito, senza giustificata ragione sanitaria, il tempestivo accertamento dello stato di infermità, lo stesso è obbligato al rientro immediato in azienda. Tale comportamento sarà perseguibile con i provvedimenti disciplinari di cui all'art.49. Costituisce, altresì, grave inadempimento contrattuale lo svolgimento di attività lavorativa anche a titolo gratuito durante l'assenza. Ogni mutamento di indirizzo durante il periodo di malattia o infortunio non sul lavoro deve essere preventivamente comunicato all'azienda.

Art.36 - Periodo di comporto

1. Il lavoratore non in prova, che debba interrompere il servizio a causa di malattia o infortunio non sul lavoro, avrà diritto alla conservazione del posto, con riconoscimento dell'anzianità relativa a tutti gli effetti, per i seguenti periodi:
 - a. 180 giorni di calendario con malattia continuativa certificata in un anno solare, inteso come l'arco temporale di 360 giorni calcolati a ritroso partendo dall'ultimo evento di malattia;
 - b. In caso di malattia per sommatoria, cesserà per l'azienda l'obbligo della conservazione del posto e del trattamento economico qualora il lavoratore abbia raggiunto nel complesso, durante i 36 mesi antecedenti l'ultimo evento di malattia, 180 giorni di malattia certificati, anche generati da patologie diverse e/o per periodi non continuativi. .
 - c. per le malattie di particolari gravità, intendendosi per tali le patologie oncologiche, sclerosi multipla e cirrosi epatica certificate, la conservazione del posto, su richiesta del lavoratore e dietro presentazione di comprovante certificazione medico-sanitaria, è da considerarsi estesa a 720 giorni di assenza per malattia – consecutivi o per sommatoria – da calcolarsi entro l'arco temporale di 48 mesi antecedenti l'ultimo evento di malattia.
2. I periodi di aspettativa saranno considerati neutri ai fini del calcolo del periodo di comporto e del trattamento economico.
3. Eguale diritto alla conservazione del posto spetterà al lavoratore nel periodo di preavviso, fino alla scadenza del periodo di preavviso stesso, salvo quanto previsto dall'art.7 della Legge n.604/1966.
4. Alla scadenza dei termini sopra indicati l'azienda, ove proceda al licenziamento, corrisponderà al lavoratore il trattamento di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso.
5. Ove l'azienda non proceda al licenziamento, il rapporto rimane sospeso salvo la decorrenza dell'anzianità agli effetti del preavviso.
6. Il periodo di malattia è considerato utile ai fini del computo delle indennità di preavviso e di licenziamento.
7. La conservazione del posto, per i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, è limitata al periodo di tre mesi e, comunque, non oltre la scadenza apposta al contratto medesimo.

Art.37 - Trattamento economico per malattia e retribuzione

1. Durante il periodo di malattia il lavoratore non in prova avrà diritto a percepire la retribuzione comprensiva dell'indennità erogata dall'INPS come di seguito indicato:
 - a. per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a tre eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (1 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 30% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto;
 - b. al 75% della retribuzione giornaliera lorda a cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto per i giorni di malattia dal 4° al 45° giorno;
 - c. l'azienda è tenuta a indennizzare fino ad un massimo di 45 giorni di malattia nel corso di un anno di calendario (1 gennaio – 31 dicembre);
 - d. in caso di gravi patologie certificate da documentazione medico-ospedaliera (vedi art.36 c.1, lettera c) l'azienda integrerà l'indennità erogata dall'INPS fino al 100% della retribuzione giornaliera globale di fatto per un massimo di 180 giorni di calendario in un anno;
2. Per retribuzione giornaliera è da intendere la quota giornaliera della retribuzione di fatto di cui all'art.25 del presente CCNL.
3. Il trattamento economico e normativo previsto dal presente articolo si applica, nell'ambito del periodo contrattuale di conservazione del posto, anche in caso di TBC. In tale ipotesi il trattamento ha carattere integrativo di quanto erogato dall'INPS.
4. Ai lavoratori assunti con contratto a termine, l'integrazione aziendale sarà corrisposta per un periodo non superiore a quello per il quale è dovuta l'indennità economica di malattia da parte dell'INPS e, comunque, non oltre la scadenza del predetto contratto.

Art.38 – Infortunio

1. Ai sensi dell'art.73 del DPR n.1124/1965, a copertura della giornata nella quale avviene l'infortunio che inabilita anche solo temporaneamente il lavoratore a prestare la propria attività lavorativa, è previsto a carico del datore di lavoro la corresponsione a favore del lavoratore infortunato di un'intera quota giornaliera della retribuzione di cui all'art.25 del presente CCNL.
2. L'indennità carico azienda, in caso di infortunio sul lavoro, deve essere tale da permettere al lavoratore di raggiungere il 100% della retribuzione lorda globale di fatto per un massimo di 180 giorni.
3. L'indennità a carico del datore di lavoro non è dovuta se l'INAIL non riconosce per qualsiasi motivo l'infortunio al lavoratore.

Art.39 - Astensione obbligatoria per maternità

1. Durante l'intero periodo di astensione obbligatoria per maternità, alla lavoratrice verrà corrisposta l'indennità INPS e l'integrazione a carico del datore di lavoro fino al raggiungimento del 100% della normale retribuzione giornaliera.
2. In riferimento alla Legge n.90/1954, in riferimento alle festività che cadono nel periodo di assenza obbligatoria ovvero facoltativa, alla lavoratrice deve essere corrisposta un'indennità integrativa di quella a carico dell'INPS che il datore di lavoro dovrà versare fino al raggiungimento del 100% della quota giornaliera della retribuzione di cui all'art.25.

Art.40 - Aspettativa non retribuita per malattia

1. Almeno 24 ore prima che siano superati i suddetti limiti alla conservazione del posto di lavoro, il lavoratore a tempo indeterminato, perdurando lo stato di malattia, potrà chiedere di usufruire, previa richiesta scritta con raccomandata a.r. o PEC, di un periodo di aspettativa debitamente certificato di durata non superiore a 6 mesi durante il quale non decorrerà retribuzione.
2. A tal fine la direzione aziendale, su richiesta del dipendente o dei suoi familiari, fornirà lo stato di applicazione della norma contrattuale.
3. Qualora il protrarsi dell'assenza dal lavoro sia connessa ad una patologia grave e continuativa per la quale si rendano necessarie terapie salvavita periodicamente documentata da personale medico specialistico del Servizio Sanitario Nazionale, al lavoratore è riconosciuto il diritto di richiedere tramite istanza per iscritto di poter beneficiare di un ulteriore periodo di aspettativa non retribuito fino alla propria guarigione clinica ovvero per un periodo non superiore a 12 mesi.
4. Il datore di lavoro è tenuto a dare riscontro alla suddetta istanza, dando al lavoratore comunicazione scritta relativa alla durata e ai termini del periodo di aspettativa.
5. Qualora i suddetti termini spirino senza che il lavoratore rientri in servizio, il datore di lavoro ha facoltà di procedere al licenziamento del lavoratore per superamento dei limiti di tempo massimo previsti per il periodo di comportamento.
6. Resta salvo che in caso di prosecuzione del rapporto di lavoro, il periodo di comportamento dovrà essere computato ai fini dell'anzianità di servizio del lavoratore in aspettativa.

Art.41 - Aspettativa

1. L'azienda può concedere, oltre a quelli già previsti dalla normativa vigente, periodi di aspettativa al lavoratore che ne faccia richiesta e che abbia almeno quattro anni di anzianità per comprovate e riconosciute necessità personali o familiari per un periodo massimo di sei mesi.
2. L'aspettativa non dà diritto ad alcuna retribuzione, né alla maturazione di qualsiasi altro istituto contrattualmente previsto, sia esso corrente che differito.

Art.42 - Congedi parentali

1. Ai sensi dell'art.32 del D.Lgs.n.151/2001, ciascun genitore, per ogni bambino, nei primi dodici anni di vita del minore, ha diritto di astenersi dal lavoro per un periodo massimo non eccedente complessivamente 10 mesi.
2. Nell'ambito del suddetto limite, i relativi congedi parentali spettano:
 - 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, 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 (in quest'ultimo caso il periodo massimo, per entrambi i genitori, è di undici mesi);
 - c. qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.
 - d. In riferimento alle modalità di fruizione del congedo parentale su base oraria, Le parti decidono di applicare quanto previsto dall'art.32 c.1ter del D.Lgs.n.151/2001.
3. Ai fini dell'esercizio del 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) ed allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva.
4. Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tale termine, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.
5. Il congedo parentale spetta al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto.
6. Ai sensi dell'art.47 del D.Lgs.n.151/2001, entrambi i genitori, alternativamente, hanno diritto di astenersi dal lavoro per periodi corrispondenti alle malattie di ciascun figlio di età non superiore a tre anni.
7. I medesimi genitori, alternativamente, hanno altresì diritto di astenersi dal lavoro, nel limite di cinque giorni lavorativi all'anno, per le malattie di ogni figlio di età compresa fra i tre e gli otto anni.
8. Per fruire dei congedi di cui al presente punto il genitore deve presentare al datore di lavoro idoneo certificato rilasciato da un medico specialista del servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato.
9. Tali congedi spettano al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto, e sono computati nell'anzianità di servizio, esclusi gli effetti relativi alle ferie e alla tredicesima mensilità o gratifica natalizia.

Art.43 - Congedi e permessi per handicap

1. La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre di minore con handicap in situazione di gravità accertata ai sensi dell'art.4 c.1 della Legge n.104/1992 hanno diritto al prolungamento fino a tre anni del congedo parentale a condizione che il bambino non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati.
2. In alternativa al prolungamento del congedo possono essere fruiti i riposi di cui all'art.42 c.1 della Legge n.53/2000.
3. Ai sensi dell'art.42 c.2 del D.Lgs.n.151/2001 così come modificato dalla Legge n.183/2010, dopo il compimento dei tre anni da parte del bambino portatore di handicap, il diritto a fruire dei permessi di cui all'art.33 della Legge n.104/1992 è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi, in maniera alternativa, pur se continuativa, nell'ambito del mese.
4. I permessi di cui al presente articolo sono cumulabili con quelli previsti per l'assistenza delle persone handicappate dall'art.33 della Legge n.104/1992 e successive modificazioni.

Art.44 - Congedo matrimoniale

1. Fermo restando le norme di legge, in caso di matrimonio spetta al lavoratore non in prova un periodo di congedo retribuito di quindici giorni consecutivi di calendario.
2. Durante il periodo di congedo matrimoniale, il lavoratore è considerato ad ogni effetto in attività di servizio, conservando il diritto alla retribuzione di cui all'art.25 del presente contratto.

Art.45 – Trasferte

1. Per trasferta (o missione) si intende lo spostamento temporaneo del lavoratore verso un'altra località diversa e distante per più di 30 km rispetto a quella in cui il lavoratore esegue normalmente la propria attività.
2. Al lavoratore in trasferta, spetta una diaria comprensiva delle spese di viaggio, vitto e alloggio e per le spese eventualmente sopportate per conto dell'Azienda debitamente documentate, nella misura di € 20,00 giornalieri, nonché di un'indennità connessa al maggior disagio causato al lavoratore nella misura di € 20,00 giornalieri, salvo diverse disposizioni stabilite dalla contrattazione collettiva di secondo livello o da apposito regolamento interno aziendale, che non potranno comunque essere inferiori ai suindicati importi.
3. Per le ore di viaggio eventualmente comportanti il superamento dell'orario contrattuale di lavoro, la relativa compensazione verrà disciplinata tramite regolamento/accordo aziendale.
4. Non può essere considerato trasferta l'invio del lavoratore, con l'utilizzo di mezzi aziendali, ad effettuare il servizio in comune o località diversa da quella di assunzione ed entro il limite chilometrico indicato al c. 1.
5. Se al lavoratore verranno attribuite mansioni comportanti l'impiego di mezzi di locomozione, tali mezzi e relative spese saranno a carico dell'azienda.
6. Il lavoratore che rifiuta la trasferta senza giustificato e comprovato motivo, potrà essere sottoposto a procedimento disciplinare e, conseguentemente all'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 49, in quanto considerata insubordinazione nei confronti dei superiori e, laddove fosse reiterata, per 2 volte consecutive nell'arco dell'anno solare, sarà considerata grave insubordinazione con conseguente applicazione della sanzione di cui alla lett. e. del punto 1) dell'art. 49.
7. Il precedente comma non si applica alle RSA ed ai dirigenti delle OO.SS. firmatarie del CCNL.
8. Tali disposizioni non si cumulano con i trattamenti aziendali complessivamente di miglior favore.

Art.46 – Rimborso spese chilometrico

L'azienda corrisponde al lavoratore che usa il proprio mezzo di locomozione per servizio un'indennità giornaliera o chilometrica da concordare fra le parti e che deve risultare da atto scritto.

Art.47 - Trasferimento

1. Il lavoratore non può essere trasferito da un'unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive. Non si configura come trasferimento lo spostamento del lavoratore in una unità produttiva entro 100 Km da quella per la quale è stato assunto.
2. Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto con un preavviso di almeno dieci giorni tenuto conto della località di trasferimento.
3. Al lavoratore trasferito di residenza deve essere corrisposto il rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio per sé e per le persone di famiglia che lo seguono nel trasferimento, nonché il rimborso delle spese di trasporto degli effetti familiari e del mobilio, per il tempo strettamente necessario al trasferimento.
4. In luogo del rimborso delle spese di vitto e alloggio di cui al comma 3, il datore di lavoro ha facoltà di corrispondere una diaria per il lavoratore e ciascuno dei suddetti familiari per il tempo strettamente necessario al trasferimento.
5. Per tempo strettamente necessario al trasferimento si intende il tempo occorrente per procedere al trasloco. Qualora ciò comporti anche il trasporto di mobilio, al lavoratore saranno riconosciuti i rimborsi o le diarie di cui ai superiori commi 3 e 4 fino a 5 giorni dalla sua consegna presso la nuova residenza.
6. Qualora, per effetto del trasferimento, il lavoratore debba corrispondere un indennizzo per anticipata risoluzione del contratto di locazione abitativa ha diritto al rimborso di tale indennizzo.
7. Il lavoratore che non accetti il trasferimento avrà diritto al trattamento di fine rapporto ed al preavviso come nel caso di licenziamento.
8. Il presente articolo non si applica alle RSA ed ai dirigenti delle OO.SS. firmatarie del CCNL, salvo esplicita accettazione da parte del soggetto interessato.

Art.48 – Distacco

- Il distacco si configura quando il datore di lavoro, per soddisfare un proprio interesse (concreto) e al fine di evitare i licenziamenti (art.8 Legge 19 luglio 1993 n.236) pone temporaneamente uno o più lavoratori a disposizione di altro soggetto per l'esecuzione di una determinata attività lavorativa. Il lavoratore non può rifiutarsi di andare a prestare la propria attività in distacco; il lavoratore che non accetti il distacco avrà diritto al trattamento di fine rapporto ed al preavviso come nel caso di licenziamento;
- Il distacco deve essere comunicato al lavoratore con un preavviso di 10 (dieci) giorni;
- Il presente articolo non si applica alle RSA ed ai dirigenti delle OO.SS. firmatarie del CCNL.

Art.49 - Provvedimenti disciplinari e procedure di licenziamento

1. Le mancanze del lavoratore potranno essere punite, a seconda della loro gravità, con:
 - a. ammonizione verbale;
 - b. ammonizione scritta;
 - c. multa non superiore all'importo di tre ore di retribuzione;
 - d. sospensione dal lavoro e della retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni di effettivo lavoro;
 - e. licenziamento individuale.
2. La procedura di contestazione degli addebiti verrà tempestivamente avviata entro e non oltre giorni 10 da quando il datore di lavoro abbia avuto conoscenza dei fatti e/o degli inadempimenti rilevanti ai fini disciplinari.
3. Il datore di lavoro non può adottare provvedimenti disciplinari nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. In tale comunicazione dovrà essere espressamente indicato il termine entro cui il lavoratore potrà presentare le proprie giustificazioni; tale termine non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi.
4. I provvedimenti disciplinari più gravi del richiamo verbale devono essere applicati entro non oltre il 30° giorno dal ricevimento delle giustificazioni.
5. L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore in forma scritta.
6. Se al termine di tale periodo nessun provvedimento è stato adottato, le giustificazioni addotte dal lavoratore si intenderanno accolte o comunque non si terrà conto della contestazione.
7. Il datore di lavoro che intenda applicare la sanzione al lavoratore dovrà motivare il provvedimento adottato.
8. Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.
9. Non si tiene conto a nessun effetto delle sanzioni disciplinari, decorsi 2 anni dalla loro applicazione.
10. Il lavoratore che intenda impugnare il provvedimento disciplinare inflittogli può avvalersi delle procedure di conciliazione di cui all'art.7 della legge n.300/1970 ovvero di quelle previste dagli artt.135 e ss del presente CCNL.
11. Esclusivamente in via esemplificativa e non esaustiva si precisa, di seguito, il carattere dei provvedimenti disciplinari e l'entità degli stessi:
 - a. **Ammonizione verbale:** in caso di infrazione di lieve entità il lavoratore potrà essere diffidato verbalmente;
 - b. **Ammonizione scritta:** è un provvedimento di carattere preliminare e si infligge per mancanze di gravità inferiore a quelle indicate nei punti successivi.
 - c. **Multa:** vi si incorre per:
 - i. inosservanza dell'orario di lavoro;
 - ii. assenza ingiustificata non superiore ad un giorno;
 - iii. negligenza nell'effettuazione del servizio che non abbia creato danno;
 - iv. abusi, disattenzioni di natura involontaria, quando non abbiano carattere di gravità e non abbiano creato danno.L'importo della multa è stabilito dal datore di lavoro sulla base dell'elemento soggettivo e della gravità del comportamento addebitato.
La recidiva che abbia dato luogo per due volte a provvedimenti di multa, non prescritti, dà facoltà all'Azienda di applicare al lavoratore il provvedimento di grado superiore della sospensione fino ad un massimo di 10 giorni.
Le Parti sociali stipulanti statuiscono che il datore di lavoro è tenuto a destinare l'importo della multa applicata, detratto dalla busta paga del lavoratore, entro il mese successivo all'adozione del provvedimento disciplinare, secondo i criteri fissati all'interno del regolamento amministrativo dell'Ente Bilaterale E.BI.A.S.P.
 - d. **Sospensione:** vi si incorre per:
 - i. inosservanza ripetuta per oltre 2 volte dell'orario di lavoro;
 - ii. assenza ingiustificata di durata superiore ad un giorno e non superiore a 3 giorni;
 - iii. mancata comunicazione della variazione di domicilio sia durante il servizio sia in periodi di congedo;
 - iv. inosservanza delle misure di prevenzione degli infortuni e delle relative disposizioni emanate dall'Azienda, quando la mancanza possa cagionare danni lievi alle cose e nessun danno alle persone;
 - v. presenza al lavoro in stato di alterazione, dovuto a sostanze alcoliche o stupefacenti, che determini uno stato di pericolosità per sé e/o per gli altri e/o per gli impianti;
 - vi. abbandono del posto di lavoro senza giustificato motivo, salvo quanto previsto più oltre;
 - vii. consumazione abusiva di generi alimentari prodotti o presenti in Azienda;
 - viii. esecuzione di lavori per proprio conto nei locali aziendali, fuori dell'orario di lavoro;
 - ix. insubordinazione verso i superiori;
 - x. irregolarità nelle formalità per il controllo delle presenze;

- xi. atti o comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, anche di tipo verbale, che offendano la dignità e la libertà della persona che li subisce, comprensivo del comportamento persecutorio e vessatorio (stalking).
- xii. La recidiva che abbia dato luogo per due volte a provvedimenti di sospensione non prescritti fa incorrere il lavoratore nel provvedimento del licenziamento.
- e. **Licenziamento:** il lavoratore potrà incorrere nel licenziamento in tutti quei casi in cui la gravità del fatto non consenta l'ulteriore prosecuzione del rapporto di lavoro, in particolare:
 - i. assenze ingiustificate oltre 3 giorni consecutivi;
 - ii. assenze ingiustificate ripetute 3 volte in un anno nei giorni precedenti o seguenti i festivi o le ferie;
 - iii. abbandono del posto di lavoro da parte del personale cui siano affidate mansioni di sorveglianza, custodia e controllo nei casi in cui possa derivare pregiudizio alla incolumità delle persone e alla sicurezza degli impianti;
 - iv. grave insubordinazione verso i superiori, minacce o vie di fatto o rifiuti di obbedienza ad ordini;
 - v. danneggiamento grave al materiale aziendale;
 - vi. inosservanza al divieto di fumare dove ciò può provocare pregiudizio alla incolumità, alla salute e alla sicurezza degli impianti;
 - vii. furto in Azienda di somme, valori, materiali od oggetti a chiunque appartenenti;
 - viii. trafugamento o rivelazione di modelli, schizzi, documenti, disegni, formule ricette, procedimenti particolari di lavorazione, nonché marchi e brevetti;
 - ix. esecuzione di lavori all'interno dell'Azienda per proprio conto o di terzi effettuati durante l'orario di lavoro non preventivamente autorizzati dal Datore di Lavoro;
 - x. rissa o vie di fatto nello stabilimento;
 - xi. gravi offese verso i colleghi di lavoro;
 - xii. manomissioni di scritture aziendali o false timbrature di schede, contabili e di rilevazione di presenza;
 - xiii. alterazioni dolose dei sistemi aziendali di controllo della presenza;
 - xiv. danneggiamento volontario o messa fuori opera di dispositivi antinfortunistici, o di video sorveglianza aziendale;
 - xv. concorrenza sleale;
 - xvi. altri casi previsti da clausole individuali sottoscritte nelle sedi delle commissioni di certificazione ai sensi dell'art.70 e seguenti del D.lgs.n.276/2003.
- 12. L'azienda potrà disporre la sospensione cautelare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo non superiore alla durata di adozione dell'eventuale provvedimento disciplinare. I giorni di sospensione cautelare non saranno retribuiti dall'azienda ove segua il licenziamento.
- 13. Qualora il licenziamento venga disposto, avrà effetto dal momento dell'avvio del procedimento disciplinare.
- 14. Il licenziamento, come sopra motivato, ovvero per casi di analoga gravità, esclude la liquidazione dell'indennità sostitutiva di preavviso.
- 15. Le norme suindicate, nonché quelle contenute nei regolamenti e accordi aziendali, devono essere portate a conoscenza dei lavoratori, mediante affissione in luogo accessibile a tutti, ovvero allegate al primo cedolino paga per conoscere le conseguenze dei loro comportamenti.
- 16. Le parti condividono l'esigenza di poter adeguare o implementare le mancanze dei lavoratori oggetto di provvedimenti disciplinari in base alle esigenze aziendali e se non chiaramente identificabili in quelle elencate dal presente articolo.
- 17. L'azienda che intende adeguare o implementare le mancanze dei lavoratori oggetto di provvedimenti disciplinari, deve fare richiesta scritta alle OO.SS. firmatarie del presente contratto a livello territoriale o aziendale. Entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta inviata dall'azienda, le OO.SS. devono fissare un incontro al fine di ottemperare alla regolamentazione delle mancanze disciplinari.

Procedure in caso di licenziamento

- a. In caso di licenziamento si osservano le seguenti disposizioni: il licenziamento deve essere impugnato a pena di decadenza entro sessanta giorni dalla ricezione della sua comunicazione in forma scritta, ovvero dalla comunicazione, anch'essa in forma scritta, dei motivi, ove non contestuale, con qualsiasi atto scritto, anche extragiudiziale, idoneo a rendere nota la volontà del lavoratore anche attraverso l'intervento dell'organizzazione sindacale diretto ad impugnare il licenziamento stesso.
- b. L'impugnazione è inefficace se non è seguita, entro il successivo termine di centottanta giorni, dal deposito del ricorso nella cancelleria del tribunale in funzione di giudice del lavoro o dalla comunicazione alla controparte della richiesta di tentativo di conciliazione o arbitrato, ferma restando la possibilità di produrre nuovi documenti formati dopo il deposito del ricorso. Qualora la conciliazione o l'arbitrato richiesti siano rifiutati o non sia raggiunto l'accordo entro sessanta giorni dal rifiuto o dal mancato accordo.
- c. Ferma restando l'applicabilità, per il licenziamento per giusta causa e per giustificato motivo soggettivo, dell'art.7 della Legge 20 maggio 1970 n.300, il licenziamento per giustificato motivo oggettivo di cui all'art.3, seconda parte, della Legge 15 luglio 1966 n.604 e s.m.i., qualora disposto da un datore di lavoro avente i requisiti dimensionali di cui all'art.18, ottavo comma, della Legge 20 maggio 1970 n.300, e successive modificazioni, nei confronti di lavoratore assunto prima del 7 marzo 2015 deve essere preceduto da una comunicazione effettuata dal datore di lavoro alla Direzione territoriale del lavoro del luogo dove il lavoratore presta la sua opera, e trasmessa per conoscenza al lavoratore.
- d. Nella comunicazione, il datore di lavoro deve dichiarare l'intenzione di procedere al licenziamento per motivo oggettivo e indicare i motivi del licenziamento medesimo nonché le eventuali misure di assistenza alla ricollocazione del lavoratore interessato.
- e. La Direzione territoriale del lavoro trasmette la convocazione al datore di lavoro e al lavoratore nel termine perentorio di sette giorni dalla ricezione della richiesta: l'incontro si svolge dinanzi alla commissione provinciale di conciliazione di cui all'art.410 del codice di procedura civile.

- f. La comunicazione contenente l'invito si considera validamente effettuata quando è recapitata al domicilio del lavoratore indicato nel contratto di lavoro o ad altro domicilio formalmente comunicato dal lavoratore al datore di lavoro, ovvero è consegnata al lavoratore che ne sottoscrive copia per ricevuta.
- g. Le parti possono essere assistite dalle organizzazioni di rappresentanza cui sono iscritte o conferiscono mandato oppure da un componente della rappresentanza sindacale dei lavoratori, ovvero da un avvocato o un consulente del lavoro.
- h. La procedura di cui trattasi, durante la quale le parti, con la partecipazione attiva della commissione provinciale di conciliazione, procedono ad esaminare anche soluzioni alternative al recesso, si conclude entro venti giorni dal momento in cui la Direzione territoriale del lavoro ha trasmesso la convocazione per l'incontro, fatta salva l'ipotesi in cui le parti, di comune avviso, non ritengano di proseguire la discussione finalizzata al raggiungimento di un accordo. Se fallisce il tentativo di conciliazione e, comunque, decorso il termine di sette giorni di cui sopra, il datore di lavoro può comunicare il licenziamento al lavoratore.
- i. Se la conciliazione ha esito positivo e prevede la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro, si applicano le disposizioni in materia di Assicurazione sociale per l'impiego (ASPI) e può essere previsto, al fine di favorirne la ricollocazione professionale, l'affidamento del lavoratore ad un'agenzia di cui all'art.4 c.1, lettere a), c) ed e), del decreto legislativo 10 settembre 2003 n.276.
- j. Il comportamento complessivo delle parti, desumibile anche dal verbale redatto in sede di commissione provinciale di conciliazione e dalla proposta conciliativa avanzata dalla stessa, è valutato dal giudice per la determinazione dell'indennità risarcitoria di cui all'art.18, settimo comma, della Legge 20 maggio 1970 n.300, e successive modificazioni, e per l'applicazione degli artt.91 e 92 del codice di procedura civile.
- k. In caso di legittimo e documentato impedimento del lavoratore a presenziare all'incontro di cui al comma 5, la procedura può essere sospesa per un massimo di quindici giorni.
- l. È in facoltà delle parti propendere per l'avvio di apposite procedure finalizzate alla definizione conciliativa del contenzioso dinanzi le commissioni di conciliazione facenti capo all'E.B.I.A.S.P., usufruendo delle procedure dall'ente stesso predeterminate.

Art.50 – Sistemi di video sorveglianza aziendale

- 1. In ottemperanza al disposto di cui all'art.4 della Legge n.300/1970 è vietato l'uso di impianti audiovisivi e di altre apparecchiature per finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.
- 2. Gli impianti e le apparecchiature di controllo che siano richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro, ma dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, possono essere installati soltanto previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali, oppure, in mancanza di queste, con le OO.SS. firmatarie del CCNL.
- 3. In difetto di accordo, su istanza del datore di lavoro, provvede l'Ispettorato del lavoro, dettando, ove occorra, le modalità per l'uso di tali impianti.
- 4. Per gli impianti e le apparecchiature esistenti alla data di stipula del CCNL entro sei mesi il Datore di Lavoro convoca i rappresentanti delle OO.SS. firmatarie del CCNL per redigere l'accordo; in mancanza di tale accordo, il datore di lavoro si rivolgerà all'Ispettorato del lavoro che detterà le prescrizioni per l'adeguamento e le modalità di uso degli impianti suddetti.
- 5. Resta fermo che i dati personali saranno trattati nel rispetto del GDPR 2016/679.
- 6. L'azienda provvederà alla tempestiva informazione di tutti i lavoratori delle modalità d'uso degli impianti e degli strumenti e delle possibilità di controllo conseguenti.
- 7. Le disposizioni contenute nell'art. 4 Legge n. 300/1970 non si applicano agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa e agli strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze per i quali non è richiesto l'accordo con le rappresentanze sindacali o l'autorizzazione dell'Ispettorato del lavoro.
- 8. Nel caso specifico dei Call Center non sono soggetti ai limiti di cui al punto 2. i software utilizzati e considerabili come strumenti di lavoro e che non costituiscono un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori. Nello specifico:
 - Per quanto riguarda il "CRM" (Customer Relationship Management), in considerazione della natura gestionale del software che consente di associare automaticamente al numero del cliente con cui si è in contatto i dati utili per gestire in modo più efficace l'intervento e l'assistenza, esso non può essere considerato uno strumento di potenziale controllo dell'attività dei lavoratori, ma piuttosto uno strumento di lavoro per il quale non sono necessari i requisiti di cui all'art. 4 della Legge n. 300/1970.
 - Diversamente, l'impiego di software che consentono il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di Call Center che, seppur funzionali ad esigenze produttive, raccolgono dati sugli stati dell'attività telefonica di ogni operatore (libero, non disponibile, in pausa); sui tempi medi di evasione delle richieste; sulle produttività giornaliere per ogni servizio; sulle pause effettuate dai lavoratori ed il tempo dedicato ad ogni telefonata, essi non possono essere considerati né strumenti di lavoro né strumenti utili a migliorare la produttività aziendale.
 - È comunque consentito dalla Legge n. 300/1970 un controllo a distanza dell'attività lavorativa purché sia incidentale e giustificato esclusivamente da motivi di ordine produttivo e comunque mai lesivo della libertà e della privacy dell'individuo, evitando controlli prolungati ed eccessivamente invasivi.

Computer aziendali e posta elettronica

- Sono qualificabili come strumenti di lavoro i computer aziendali e le caselle di posta elettronica, essendo di norma beni necessari allo svolgimento della prestazione lavorativa e pertanto esclusi dall'accordo con le rappresentanze sindacali o dall'autorizzazione dell'Ispettorato del lavoro.
- I dati raccolti possono essere utilizzati dal datore a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro, ivi compreso quello disciplinare, purché sia stata data al lavoratore adeguata informazione sulle modalità d'uso di tale strumentazione e di effettuazione dei controlli.

Art.51 - Preavviso

1. Ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando preavviso per iscritto tramite raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo idoneo a certificare la data di spedizione.
2. La comunicazione di recesso, senza preavviso, da parte del datore di lavoro può avvenire per una delle cause elencate nel precedente art.49 lett. e) (licenziamento).
3. I termini di preavviso per ambedue le parti contraenti, sono:

Inbound	Outbound	Struttura aziendale	Durata
-	-	7	3 mesi
-	-	6	2 mesi
-	-	5	2 mesi
4° livello	Venditore	4	1 mese e mezzo
3° livello	Operatore senior	3	1 mese e mezzo
2° livello	Operatore	2	1 mese
-	Operatore junior	1	1 mese

4. I suddetti periodi di preavviso si intendono di calendario.
5. Il periodo di preavviso non può coincidere con le ferie, salva esplicita richiesta del lavoratore accettata dal datore di lavoro, con il congedo matrimoniale e la malattia.
6. La parte che risolve il rapporto di lavoro senza termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso. Il periodo di preavviso sarà computato agli effetti del TFR.

Art.51 bis - Preavviso attivo

Il preavviso attivo indica un periodo caratterizzato da una condotta proattiva del datore di lavoro che, nell'ottica di contribuire al ricollocamento del lavoratore in uscita e in una prospettiva solidaristica del rapporto di lavoro, attiva il coinvolgimento delle Parti Sociali attraverso l'Ente Bilaterale. In particolare, il datore di lavoro favorisce (con appositi permessi) la formazione dei lavoratori in uscita e la realizzazione di colloqui di lavoro.

Nei casi di recesso del rapporto di lavoro, ad esclusione di quelli operati per giusta causa, il datore di lavoro con apposita comunicazione rende edotto il lavoratore, acquisito il suo consenso scritto, dell'avvio della procedura di attuazione di cui al presente articolo.

Il datore di lavoro, entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla comunicazione di recesso del rapporto di lavoro, trasmette all'Ente Bilaterale di riferimento una comunicazione, denominata "comunicazione di preavviso attivo", contenente le seguenti informazioni:

- dati del lavoratore;
- data di licenziamento/dimissioni e termine del periodo di preavviso;
- inquadramento e mansioni svolte dal lavoratore;
- dati del datore di lavoro;
- settore merceologico di riferimento del datore di lavoro;

Ricevuta tale comunicazione, l'Ente Bilaterale effettua un'analisi circa la domanda di lavoro presente fra le aziende aderenti, ed eventuali Enti convenzionati, con riferimento alle mansioni svolte e alle competenze possedute dal lavoratore in uscita al fine di avviare la procedura di ricerca di nuova occupazione.

In caso di esito negativo nella procedura di cui al comma precedente, l'Ente Bilaterale EBIASP attiverà la Rete Nazionale dei Lavori per effettuare le ulteriori ricerche di nuova occupazione fra gli Enti aderenti alla Rete e, al fine di favorire il reinserimento occupazionale, l'EBIASP metterà a disposizione del lavoratore un voucher formativo dell'importo di 1.000,00€ che potrà essere utilizzato dal nuovo datore di lavoro in caso di assunzione per fornire le competenze minime necessarie per l'inserimento nel processo produttivo aziendale. Le modalità di richiesta e fruizione del voucher formativo verranno definite dallo stesso Ente con regolamento ad hoc e l'apposito modulo di domanda potrà essere reperito sul portale Ebiasp.it.

Art.52 - Trattamento di fine rapporto

Determinazione del TFR

1. In ogni caso di risoluzione del rapporto di lavoro, l'azienda corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto dall'art.2120 del Codice Civile e dalla Legge n.297/1982.
2. Gli istituti da prendere a base per la determinazione annua del trattamento di fine rapporto sono di seguito tassativamente elencati, purché effettivamente riconosciuti al lavoratore:
 - a. minimo tabellare conglobato;
 - b. scatti di merito o professionalità
 - c. superminimi e aumenti di merito corrisposti in modo continuativo e non occasionale;
 - d. salario integrativo aziendale;
 - e. indennità di turno corrisposta in modo continuativo e non occasionale;
 - f. indennità di maneggio denaro corrisposta in modo continuativo e non occasionale;
 - g. tredicesima;

- h. provvigioni, incentivi corrisposti in modo continuativo e non occasionale;

Richiesta di anticipazione

1. Ai sensi dell'art.2120 del Codice Civile e della Legge n.68/2000, la richiesta di anticipazione di un importo non superiore al 70% del TFR maturato, da parte dei lavoratori con almeno 8 anni di servizio in azienda, deve essere giustificata dalla necessità di:
 - a. eventuali spese sanitarie per terapie, protesi e interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche;
 - b. acquisto o costruzione della prima casa di abitazione per sé o per i figli, documentato con atto notarile;
 - c. spese per il matrimonio per sé o per i figli, documentato con atto pubblico.
2. Le richieste potranno essere accolte annualmente entro i limiti del cinquanta per cento del numero totale dei dipendenti. Quale condizione di miglior favore, di cui all'art.4 della Legge n.297/1982, l'anticipazione potrà essere accordata, nei limiti di cui sopra, anche per:
 - a. significative ristrutturazioni apportate alla prima casa di abitazione del lavoratore, purché idoneamente documentate;
 - b. acquisto o costruzione della prima casa mediante partecipazione ad una cooperativa, purché il lavoratore produca all'azienda il verbale di assegnazione ovvero, in mancanza di questo:
 - i. l'atto costitutivo della cooperativa;
 - ii. la dichiarazione del legale rappresentante della cooperativa, autenticata dal notaio, che il socio ha versato o deve versare l'importo richiesto per la costruzione sociale;
 - iii. la dichiarazione del socio dipendente di far pervenire all'azienda il verbale di assegnazione;
 - iv. l'impegno a restituire la somma ricevuta, anche con ritenuta sulle retribuzioni correnti, in caso di cessione della quota;
 - c. sostenere le spese durante i periodi di fruizione dei congedi di cui all'art.5 del D.Lgs.n.151/2001 (astensione obbligatoria e facoltativa) e per la formazione, di cui agli artt.5 e 6 della Legge n.68/2000 (l'anticipazione è corrisposta unitamente alla retribuzione relativa al mese che precede la data di inizio del congedo).

Corresponsione del TFR

1. Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto all'atto della cessazione dal servizio, dedotto quanto eventualmente fosse dovuto dal dipendente, non oltre i 60 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.
2. In caso di ritardo dovuto a cause non imputabili al lavoratore, sarà corrisposto dalla scadenza del termine di 60 giorni suindicato, un interesse del 2% superiore al tasso ufficiale di sconto.
3. L'importo così determinato si intende comprensivo della rivalutazione monetaria per crediti di lavoro, relativa al trattamento di fine rapporto.

Le Parti, condividendo l'importanza che assume l'istituzione di forme di previdenza integrativa a capitalizzazione e nell'intento di conciliare le attese di tutela previdenziale dei lavoratori con l'esigenza delle imprese di contenere i costi previdenziali, intendono attivare un sistema di previdenza complementare volontario con la costituzione di un fondo pensione nazionale complementare a capitalizzazione in aderenza alle norme vigenti.

Contrattazione collettiva decentrata

Art.53 - Contrattazione collettiva decentrata

1. Dall'entrata in vigore del presente contratto, a livello regionale, provinciale o aziendale – anche per il tramite dell'Ente Bilaterale - possono essere attivati tutti i livelli di contrattazione collettiva che le parti intenderanno coltivare in ottica di massima lealtà e collaborazione.
2. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a livello di prossimità e dunque aziendale e provinciale potranno attivarsi trattative per negoziare collettivamente sulle seguenti materie, anche in deroga a quanto previsto a livello nazionale, al fine di meglio adattare le esigenze delle parti sociali alla concreta realtà locale e imprenditoriale interessata dalla contrattazione:
 - a. trattamenti retributivi integrativi;
 - b. premi di risultato;
 - c. fringe benefit;
 - d. orario di lavoro;
 - e. flessibilità - Banca ore;
 - f. tutela del lavoro e dell'integrità fisica dei lavoratori;
 - g. pari opportunità;
 - h. individuazione dei limiti territoriali oltre i quali è applicabile la disciplina della trasferta;
 - i. regolamentazione dei servizi di mensa, trasporto o indennità sostitutiva, in relazione alle specifiche situazioni esistenti territorialmente. L'inutilizzabilità del servizio mensa non può determinare la corresponsione di indennità sostitutiva.
 - j. formazione professionale;
 - k. determinazione dei programmi di alta professionalità con particolare riferimento alla verifica dei percorsi formativi;
 - l. determinazione degli inadempimenti contrattuali rilevanti ai fini disciplinari ed applicazione dei provvedimenti secondo un principio di proporzionalità tra fatti commessi rilevanza degli stessi e sanzioni ai fini delle previsioni di cui all'art.18 Legge n.300/1970;
 - m. specifici accordi finalizzati all'incremento della produttività, allo sviluppo, alla crescita, al rilancio ed alla competitività delle aziende;
 - n. referendum.
 - o. mensa o buoni pasto;
 - p. tutto quanto altro possa apportare modifiche in senso migliorativo rispetto alla contrattazione nazionale e/o regionale;
 - q. specifici accordi finalizzati allo sviluppo, alla crescita, al rilancio ed alla competitività dell'azienda;
 - r. la determinazione in concreto degli strumenti che permettano l'effettiva autonoma gestione dell'organizzazione al telelavoratore dipendente;
 - s. ogni eventuale restrizione riguardante l'uso di apparecchiature, strumenti, programmi informatici e alle eventuali sanzioni applicabili in caso di violazione;
 - t. l'adozione di misure idonee a prevenire l'isolamento del telelavoratore;
 - u. l'adozione di misure idonee a permettere l'accesso alle informazioni aziendali;
 - v. le modalità per l'assegnazione del carico di lavoro;
 - w. l'individuazione dell'eventuale fascia di reperibilità;
 - x. la disciplina relativa ad eventuali accessi presso il domicilio del telelavoratore dipendente o ai telecentri per il controllo ovvero la riparazione delle apparecchiature e degli strumenti dati in dotazione al telelavoratore;

Le parti convengono sull'importanza che la contrattazione collettiva nazionale costituisca la cornice fondamentale entro la quale le imprese ed i lavoratori determinino le condizioni migliori di lavoro, vigenti su tutto il territorio nazionale. Al tempo stesso, riconoscono il rilievo strategico determinante che la contrattazione collettiva di prossimità, territoriale (regionale e provinciale) o aziendale, può avere per incrementare la produttività del lavoro, migliorare la capacità di concorrere delle imprese che applicano la presente disciplina e, infine, per adattare le regole contrattuali alle caratteristiche concrete del territorio, delle organizzazioni aziendali e dei gruppi di lavoratori.

A tal fine, le parti sociali sottoscritte alla presente intesa confermano che la contrattazione collettiva territoriale o aziendale potrà disciplinare sia le materie non già previste dal contratto nazionale sia derogare a quanto ivi previsto, in base ai criteri di successione nei contratti (per cui il contratto collettivo successivo può derogare a quello precedente) sia in base al criterio di specialità e sussidiarietà, per cui le parti sociali potranno intervenire a disciplinare in modo diverso anche materie già previste dal contratto nazionale ove ciò sia utile per adattare la disciplina al territorio e alle caratteristiche della singola impresa e alla volontà dei lavoratori interessati.

Art.53 bis - Crisi aziendali

1. Le aziende che attraversano uno stato di crisi, al fine di mantenere inalterato il proprio livello occupazionale, possono sottoscrivere un accordo in deroga al presente CCNL allo scopo di contenere il costo del lavoro.
2. Gli istituti contrattuali che possono essere oggetti di deroga sono i seguenti:
 - Passaggi di livello e mutamento di mansioni;
 - Premio di risultato;
 - Lavoro straordinario;
 - Trattamento economico per malattia;
 - Riduzione orari di lavoro;
 - Buoni pasto;
 - Demansionamento e modifica della relativa retribuzione in una delle sedi di cui all'art 2113.

3. Le aziende, al fine di poter ottenere le deroghe degli istituti sopra indicati, devono convocare le OO.SS. firmatarie del presente contratto tramite raccomandata con avviso di ricevimento, via fax o email e indicare le motivazioni che la inducono a richiedere un "Accordo per Stato di Crisi".
4. Le Organizzazioni Sindacali sono tenute entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione ad indire un incontro con l'azienda.
5. Entro 15 giorni dal ricevimento della raccomandata da parte delle Organizzazioni Sindacali, deve essere redatto eventuale verbale di accordo o mancato accordo riguardo all'applicazione dello Stato di Crisi e di quelle che sono le deroghe contrattuali concesse.
6. Durante il periodo di concertazione sarà compito delle OO.SS. firmatarie del contratto valutare l'esistenza o meno delle motivazioni che hanno indotto l'azienda a richiedere un "Accordo per Stato di Crisi". Le OO.SS. potranno chiedere una sola proroga di 15 giorni di calendario nel caso che intendano ulteriormente approfondire la sussistenza dei motivi oggettivi della richiesta avanzata dall'azienda.
7. L'azienda perderà il diritto all'applicazione dell'Accordo per Stato di Crisi nel caso in cui provveda a licenziare il personale per giustificato motivo oggettivo (per ragioni inerenti all'attività produttiva, all'organizzazione del lavoro e al regolare funzionamento di essa) entro 24 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale.

Art.53 ter - Cambio di appalto

1. Rilevato nel settore il ricorso a contratti di appalto e che da questo conseguono frequenti cambi di gestione fra le imprese le Parti convengono, pertanto, la seguente disciplina.
2. L'Azienda cessante ne darà preventiva comunicazione, ove possibile nei 20 giorni precedenti, alle Organizzazioni sindacali aziendali e territoriali competenti, fornendo le informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati, sul rispettivo orario settimanale.
3. L'azienda subentrante dovrà incontrare le OO.SS. al fine di stabilire, ove possibile, il mantenimento del livello occupazionale di tutto il personale operante sull'appalto.
4. In caso di cambio di appalto a parità di termini, modalità e prestazioni contrattuali rispetto all'appalto cessato l'impresa subentrante, ove possibile e la propria organizzazione d'impresa consenta l'assorbimento di tutta la forza lavoro, si impegna a garantire l'assunzione degli addetti esistenti in organico sull'appalto risultanti da documentazione probante che lo determini almeno 8 mesi prima della cessazione, eventualmente proponendo anche contratti di lavoro con modulazione orarie diversa da quella precedente.
5. In caso di cambio di appalto con modificazioni di termini, modalità e prestazioni contrattuali, l'impresa subentrante - ancorché sia la stessa che già gestiva il servizio - sarà convocata presso l'Associazione territoriale cui conferisce mandato, o in assenza presso la Direzione Provinciale del Lavoro o eventuale analoga istituzione territoriale competente, ove possibile nei 20 giorni precedenti con la rappresentanza sindacale aziendale e le Organizzazioni sindacali stipulanti territorialmente competenti per un esame della situazione, al fine di armonizzare, ove possibile, le mutate esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con il mantenimento dei livelli occupazionali, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale impiegato, anche facendo ricorso a processi di mobilità da posto di lavoro a posto di lavoro nell'ambito dell'attività dell'impresa ovvero a strumenti quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative, mobilità.
6. Nelle procedure di cambio di appalto l'impresa subentrante assumerà in qualità di dipendenti i lavoratori dipendenti e i soci-lavoratori con rapporto di lavoro subordinato trasferiti dall'azienda cessante.
7. Nell'ipotesi in cui siano in atto, al momento della cessazione, sospensioni dal lavoro che comunque comportino la conservazione del posto di lavoro, il rapporto continuerà alle dipendenze dell'azienda cessante e l'addetto verrà assunto dall'azienda subentrante nel momento in cui venga meno la causa sospensiva.
8. I lavoratori in aspettativa ai sensi dell'art.31 Legge n.300/1970 saranno assunti dall'azienda subentrante con passaggio diretto e immediato.
9. Gli addetti assunti con contratto a termine saranno assunti dall'impresa subentrante fino alla scadenza del rapporto originariamente determinato, fermo quanto previsto dai punti 4 e 5 del presente articolo.
10. Fermo restando quanto stabilito nell'ambito della contrattazione regionale, il mantenimento dei livelli occupazionali e il passaggio di tutti i lavoratori ove possibile è previsto anche nel caso in cui il contratto di appalto sia stato risolto dall'appaltante per manifesta inadeguatezza e/o grave carenza organizzativa dell'appaltatore nello svolgimento delle attività oggetto del contratto e se l'azienda cessante applichi un diverso contratto, salvo che il contratto sia stato risolto per evidenti carenze professionali o negligenza dei lavoratori addetti alle attività oggetto servizio appaltato e salvo la possibilità di attivare una procedura per il riconoscimento dello stato di crisi aziendale.
11. L'impresa cessante consegna all'impresa subentrante la seguente documentazione, relativa a ciascun lavoratore avente i requisiti previsti per l'eventuale assunzione:
 - nominativo e codice fiscale;
 - eventuale permesso di soggiorno e sua scadenza;
 - livello di inquadramento;
 - orario settimanale;
 - data di assunzione nel settore;
 - data di assunzione nell'azienda uscente;
 - situazione individuale in materia di malattia e di infortunio sul lavoro;nonché
 - l'elenco del personale assunto obbligatoriamente ai sensi delle Legge n.68/1999;
 - le misure adottate ai sensi del D.Lgs.n.81/2008 in materia di salute e sicurezza del lavoro, relativamente alla sorveglianza sanitaria ed al medico competente, ed alle iniziative di formazione e informazione, incluso lo stato di attuazione degli adempimenti di cui all'Accordo 21 dicembre 2011 tra il Ministero del Lavoro e la Conferenza Stato/Regioni;
 - le iniziative di formazione e/o addestramento, ivi comprese quelle relative agli eventuali contratti di apprendistato professionalizzante e/o di inserimento stipulati nonché quelle eventuali riguardanti il

Libretto formativo del cittadino - di cui all'art.2 lett. i) del decreto legislativo n.276/2003 e al Decreto Ministero Lavoro 10 ottobre 2005;

- l'iscrizione dei lavoratori ai fondi di previdenza complementare ed al fondo di assistenza sanitaria integrativa.
12. Per il personale coinvolto nel passaggio di appalto di cui al presente articolo l'azienda cessante potrà risolvere i rapporti di lavoro per cessazione appalto con esonero dal dover corrispondere l'indennità sostitutiva del preavviso per quei dipendenti che passeranno alle dipendenze dell'impresa subentrante.

APPRENDISTATO

Art.54 - Tipologie contratto di apprendistato

1. Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di diritto-dovere d'istruzione e di formazione, il contratto di apprendistato è definito secondo la tipologia del contratto di apprendistato professionalizzante;
2. Le Parti concordano la disciplina dell'istituto dell'apprendistato definito professionalizzante al fine di consentire lo sviluppo di concrete opportunità occupazionali giovanili.
3. A tal fine le Parti, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale, anche in relazione alla fase formativa, concordano di identificare l'attivazione di interventi congiunti per affrontare i problemi della formazione, come uno degli obiettivi prioritari da perseguire per fornire una risposta adeguata alle esigenze delle aziende dei settori rappresentati e finalizzata all'acquisizione di professionalità conformi da parte degli apprendisti.

Art.55 - Durata rapporto contrattuale

1. Il Contratto di apprendistato costituisce un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Art.56 - Apprendistato professionalizzante.

Le parti convengono che possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante per il conseguimento di una qualificazione professionale ai fini contrattuali, i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni. Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del D.Lgs.n.226/2005, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal 17° anno di età.

Il contratto di apprendistato professionalizzante può essere instaurato per il raggiungimento dei livelli dal 2° al 6° per la struttura aziendale; per tutti i livelli per gli operatori Inbound e per tutti i livelli, ad esclusione dell'operatore di call center junior, per gli operatori Outbound.

La durata del periodo di apprendistato e il relativo trattamento economico ridotto sono individuati dalla tabella sottostante.

Settore	Livelli	Durata complessiva	1° anno	2° anno	3° anno
INBOUND	2° livello	2 anni	70%	80%	-
	3° - 4° livello	3 anni	60%	70%	80%
OUTBOUND	Operatore	2 anni	70%	80%	-
	Op. senior - Ad. comm. diretta	3 anni	60%	70%	80%
STRUTTURA AZIENDALE	2° livello	2 anni	70%	80%	-
	3° - 4° - 5° - 6°	3 anni	60%	70%	80%

La durata dell'apprendistato può essere ridotta di 6 mesi qualora il lavoratore abbia svolto un periodo di stage o tirocinio di egual durata e per le stesse mansioni presso l'azienda.

Le parti concordano che in nessun caso la retribuzione di fatto dell'apprendista potrà superare - per effetto delle minori trattenute contributive - la retribuzione netta del lavoratore non apprendista di analogo livello. La stessa regola si applica al lavoratore ex apprendista che continui a godere del più favorevole regime contributivo per il periodo successivo alla qualificazione.

Art.57 - Proporzione numerica

1. I limiti numerici per l'assunzione di lavoratori con contratto di apprendistato sono definiti dal D. Lgs. 81/2015 e successive modifiche ed integrazioni.

Art.58 - Disciplina del rapporto

1. Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto scritto, nel quale devono essere indicati: la prestazione oggetto del contratto, con specifica delle mansioni affidate, il periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto, la durata del periodo di apprendistato nonché il piano formativo individuale.
2. Il parere di conformità del piano formativo individuale è di competenza dell'E.B.I.A.S.P..
3. Contestualmente all'assunzione dovrà essere consegnata all'apprendista un libretto formativo nel quale verrà registrato il percorso formativo svolto.

Art.59 - Parere di conformità

1. Il datore di lavoro dovrà richiedere, anche a mezzo PEC, entro 30 giorni dall'assunzione, l'assistenza dell'E.B.I.A.S.P. per il rilascio del parere di conformità del percorso formativo secondo la modulistica predisposta dallo stesso.
2. Ove l'ente bilaterale non si esprima nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta, questa si intenderà negata.

Art.60- Periodo di prova

1. È previsto un periodo di prova, di durata non superiore a quanto stabilito per il lavoratore qualificato ed inquadrato al medesimo livello iniziale di assunzione dell'apprendista, durante il quale è reciproco il diritto tra le parti di risolvere il rapporto senza preavviso.
2. Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

Art.61- Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

1. Il periodo di apprendistato, effettuato presso altre aziende, sarà computato presso la nuova ai fini del completamento del periodo prescritto dal presente accordo, purché l'addestramento si riferisca alle stesse attività e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, un'interruzione superiore ad un anno.
2. Le Parti convengono, sulla base di quanto previsto dalla vigente legislazione, che i periodi di apprendistato svolti nell'ambito del diritto-dovere di istruzione e formazione si sommano con quelli dell'apprendistato professionalizzante, fermi restando i limiti massimi di durata.
3. Il riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali sarà concesso sulla base dei risultati conseguiti all'interno del percorso di formazione.
4. La registrazione delle competenze acquisite sarà opportunamente effettuata a cura del datore di lavoro sull'apposito libretto formativo.

Art.62 - Obblighi del datore di lavoro

1. In virtù di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di apprendistato, il datore di lavoro che intenda procedere all'assunzione di lavoratori apprendisti ha l'obbligo:
 - a. di impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire la capacità per diventare lavoratore qualificato;
 - b. di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo né in genere a quelle a incentivo;
 - c. di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, di partecipare alle iniziative formative previste per l'acquisizione della professionalità prevista dal profilo;
 - d. di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio.
2. Agli effetti di quanto richiamato alla precedente lettera c, non sono considerati lavori di manovalanza quelli attinenti alle attività nelle quali l'addestramento si effettua in aiuto a un lavoratore qualificato sotto la cui guida l'apprendista è addestrato, quelli di riordino del posto di lavoro e quelli relativi a mansioni normalmente affidate a fattorini, sempre che lo svolgimento di tale attività non sia prevalente e, in ogni caso, rilevante, in rapporto ai compiti affidati all'apprendista.

Art.63- Doveri dell'apprendista

1. L'apprendista deve:
 - a. seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
 - b. prestare la sua opera con la massima diligenza;
 - c. frequentare con assiduità e diligenza i corsi di insegnamento per lo svolgimento della formazione formale;
 - d. osservare le norme disciplinari generali, previste dal presente CCNL e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di azienda, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge
2. L'apprendista è tenuto a frequentare i corsi anche se in possesso di un titolo di studio.

Art.64 - Trattamento normativo

1. L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, al trattamento normativo previsto dal presente CCNL per i lavoratori in possesso della qualifica per la quale egli compie il tirocinio.

Art.65 -Divieto di cottimo

1. È vietato stabilire il compenso dell'apprendista secondo tariffe di cottimo.

Art.66 – Malattia

1. Durante il periodo di malattia l'apprendista avrà diritto per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a tre eventi morbosì in ragione d'anno di calendario (1 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 30% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto;
2. Dal 4° giorno di malattia l'apprendista avrà diritto all'indennità pari al 75% della retribuzione lorda di cui al punto precedente, rimanendo inteso che il numero massimo complessivo di giornate indennizzate dal datore di lavoro è pari a 45 giorni.
3. Nel caso di ricovero ospedaliero, e per tutta la durata dello stesso, a partire dal 4° giorno ed entro i limiti del periodo di comporto previsto dal presente CCNL, l'apprendista avrà diritto ad una integrazione, a carico del datore di lavoro, tale da raggiungere il 50% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto.

4. Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art.67 - Infortunio

1. Durante il periodo d'infortunio l'apprendista avrà diritto alla conservazione del posto di lavoro, per un periodo di 180 giorni, dal verificarsi dell'infortunio.
2. A decorrere dal primo giorno successivo a quello dell'infortunio, in caso di assenza per inabilità temporanea assoluta derivante da infortunio sul lavoro, gli verrà corrisposta un'indennità integrativa rispetto a quella dell'INAIL fino al raggiungimento complessivo delle seguenti misure:
 - a. 60% per i primi 3 giorni;
 - b. 80% dal 4° al 20° giorno;
 - c. 90% dal 21° giorno al 180°
3. Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art.68 - Durata contratto di apprendistato

1. Il rapporto di apprendistato si estingue in relazione alle qualifiche conseguite o alla scadenza delle durate previste per le varie tipologie di apprendistato.
2. In tutti i casi di sospensione del rapporto di lavoro per il verificarsi di eventi per i quali il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto ai sensi della vigente normativa (es. malattia, infortunio, congedo di maternità, congedo parentale, richiamo alle armi, ecc.) ovvero nei casi di sospensione del rapporto di lavoro per crisi aziendali od occupazionali, la durata del rapporto di apprendistato è prorogata oltre la scadenza iniziale per un periodo pari a quello di sospensione, a condizione che questo abbia avuto una durata di almeno 30 giorni di calendario.
3. Ai fini del calcolo di tale periodo devono essere presi in considerazione anche più periodi sospensivi di breve durata non inferiori a 10 giorni di calendario.
4. Prima della scadenza del rapporto contrattualmente stabilita, il datore di lavoro deve comunicare al lavoratore la nuova scadenza del contratto di apprendistato e le ragioni della proroga.

Art.69 - Obblighi di comunicazione

1. Il datore di lavoro è tenuto a comunicare entro 5 giorni al competente Centro per l'Impiego di cui al D.lgs.n.469/1997, anche a mezzo PEC, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.
2. Il datore di lavoro è tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti, di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

Art.70 - Formazione

A) Durata

1. La formazione professionalizzante non sarà inferiore a 80 ore medie annue comprensive della formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico prevista dall'accordo Stato-regioni del 21 dicembre 2011, e potrà essere svolta anche "on the job" e in affiancamento. La formazione professionalizzante sarà integrata, laddove esistente, dall'offerta formativa pubblica, finalizzata all'acquisizione di competenze di base e trasversali, ai sensi di quanto previsto dal comma 3 dell'art. 44 del D.Lgs. n. 81/2015.
2. Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Enti di formazione ovvero gli Enti Bilaterali, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.
3. È facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi.
4. L'attività formativa potrà essere di tipo teorico, pratico e teorico/pratico anche tramite utilizzo di Formazione a distanza.

B) Contenuti

1. Per la formazione degli apprendisti le aziende in prima istanza dovranno fare riferimento ai Profili Formativi elaborati dall'Ente Bilaterale E.BI.A.S.P., che terranno conto dei profili formativi predisposti e pubblicati dall'ISFOL.
2. È prevista la presenza di un Tutor o referente aziendale, quale figura di riferimento dell'apprendista.
3. L'offerta formativa di tipo professionalizzante e di mestiere sarà integrata, nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica, interna o esterna all'azienda, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte ore complessivo non superiore a 120 ore nel triennio.
4. Le attività formative a carattere trasversale di base dovranno essere effettuate, in coerenza con le previsioni normative regionali in cinque aree al fine di perseguire gli obiettivi formativi articolati nei seguenti ambiti:
 - a. accoglienza, valutazione del livello di ingresso e definizione del patto formativo;
 - b. competenze relazionali;
 - c. organizzazione ed economia;
 - d. disciplina del rapporto di lavoro;
 - e. sicurezza sul lavoro.
5. I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definite sulla base dei seguenti obiettivi formativi:
 - a. conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale;
 - b. conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
 - c. conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro;

- d. conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
 - e. conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
 - f. conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- 6. Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.
 - 7. Le Parti firmatarie del presente accordo, considerano altresì valide ai fini della sperimentazione, le eventuali offerte formative realizzate tra Regioni/Province autonome ed associazioni territoriali datoriali e sindacali.
 - 8. L'attività formativa potrà anche essere svolta con modalità FAD e/o e-learning.
 - 9. Ogni altro tipo di attività formativa sarà invece compresa nel normale orario di lavoro.

Art.71 - Finanziamento della formazione dell'apprendistato

La formazione degli apprendisti potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo Interprofessionale da costituire.

Art.72 - Rinvio alla legge

- 1. Per quanto non disciplinato dal presente contratto in materia di apprendistato, di limiti numerici e di istruzione professionale, le Parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.
- 2. Le parti convengono che al fine di adeguare le regole del presente titolo ai futuri interventi normativi in materia, verranno previsti opportuni adeguamenti da concordarsi con apposito verbale di accordo integrativo contrattuale.

CONTRATTI FLESSIBILI

Art.73 - LAVORO PART TIME- Tipologia di lavoro a tempo parziale

1. Le Parti convengono di regolare come di seguito il rapporto di lavoro a tempo parziale.
2. Il rapporto a tempo parziale può essere di tipo:
 - a. "orizzontale", come riduzione dell'orario di lavoro giornaliero rispetto al tempo pieno;
 - b. "verticale", come orario a tempo pieno ma limitato a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
 - c. "misto", come combinazione del tempo parziale "orizzontale" e "verticale".

Art.74 - Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale

1. L'instaurazione del rapporto di lavoro a tempo parziale, a tempo determinato o indeterminato, deve avvenire con il consenso dell'azienda e del lavoratore, risultante da atto scritto. Tale requisito è necessario anche per il passaggio del rapporto a tempo parziale a quello a tempo pieno e viceversa.
2. Il rapporto a tempo parziale potrà riguardare sia i lavoratori in forza che ne facciano esplicita richiesta con atto scritto avente data certa, sia i nuovi assunti, compatibilmente con le esigenze tecnico produttive aziendali
3. Nel caso di passaggio dal tempo pieno al tempo parziale, potranno essere concordate tra le Parti, all'atto del passaggio, le possibilità e le condizioni per l'eventuale rientro al tempo pieno e l'azienda, per completare il normale orario di lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale, potrà assumere altro personale fino al termine del periodo concordato con il lavoratore sostituito.

Art.75 - Assunzione

1. Il contratto di lavoro a tempo parziale o di trasformazione del rapporto da tempo pieno a tempo parziale, deve essere stipulato per iscritto.
2. Nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno nonché, in caso di nuova assunzione con contratto a tempo parziale, degli altri elementi previsti dall'art.1 del presente CCNL.
3. Quando l'organizzazione del lavoro è articolata in turni, l'indicazione di cui al comma precedente può avvenire anche mediante rinvio a turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite.

Art.76 - Obblighi di comunicazione

1. Il datore di lavoro è tenuto ad informare le rappresentanze sindacali aziendali, ove esistenti, con cadenza annuale, sull'andamento dell'utilizzo delle assunzioni a tempo parziale, sulla relativa tipologia e sul ricorso al lavoro supplementare.
2. In mancanza di rappresentanza sindacale, tale comunicazione sarà effettuata all'Ente Bilaterale di riferimento, ove esistente, per le finalità statistiche dello strumento negoziale.

Art.77 - Clausole di flessibilità ed elastiche

1. In applicazione di quanto previsto dall'art.6 c.4 del D.Lgs.n.81/2015, le parti interessate, con specifico patto scritto, potranno prevedere l'inserzione nel contratto a tempo parziale, anche nelle ipotesi di contratto di lavoro a termine, di clausole elastiche che possono prevedere:
 - a. la collocazione temporale della prestazione lavorativa, anche determinando il passaggio da un part-time orizzontale a verticale o viceversa, ovvero al sistema misto;
 - b. la variazione in aumento della durata della prestazione lavorativa.
2. La disponibilità allo svolgimento del rapporto di lavoro a tempo parziale con clausole elastiche richiede il consenso del lavoratore, formalizzato attraverso uno specifico patto scritto, anche contestuale al contratto di lavoro.
3. L'eventuale rifiuto dello stesso non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento nemmeno per recidiva.
4. Per la sottoscrizione di tale patto il lavoratore può richiedere l'assistenza di un componente della rappresentanza sindacale aziendale ove costituita, indicato dal lavoratore medesimo.
5. È riconosciuta l'unilaterale facoltà di revocare il predetto consenso, esclusivamente, al ricorrere ad una delle condizioni di cui all'art.8, commi da 3 a 5, ovvero in quelle di cui all'art.10, primo comma, della legge 20 maggio 1970 n.300.
6. Nel caso di nuove assunzioni a tempo parziale, la disponibilità a tale variabilità dell'orario potrà essere inserita nella lettera di assunzione e, in tal caso, espressamente accettata dal lavoratore.
7. Qualora il datore di lavoro modifichi per un periodo predeterminato o predeterminabile la collocazione temporale dell'orario di lavoro adottando clausole elastiche, è tenuto a darne comunicazione al lavoratore con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi, in presenza di particolari esigenze di carattere tecnico, organizzativo, produttivo o sostitutivo.
8. Le ore di lavoro ordinarie richieste a seguito dell'applicazione di clausole elastiche debbono essere retribuite, relativamente alle sole ore in cui la suddetta variazione viene disposta, con la maggiorazione del 2% della quota oraria della retribuzione di fatto ai sensi del presente CCNL. Le ore di lavoro richieste a seguito di una variazione in aumento saranno retribuite, limitatamente alle ore per cui la variazione viene richiesta, con la quota oraria della retribuzione maggiorata del 10%.

9. Le suddette maggiorazioni non si applicano:
 - a. in caso di riassetto complessivo dell'orario di lavoro, che interessi l'intera azienda o unità organizzative autonome della stessa;
 - b. qualora la modifica sia richiesta dal lavoratore, seppur accettata dal datore di lavoro;
 - c. qualora la modifica dell'articolazione dell'orario di lavoro sia stata accettata dal lavoratore ed abbia carattere di modifica strutturale.
10. Nel caso in cui le clausole elastiche permettano di aumentare la durata della prestazione lavorativa, l'orario di lavoro non può superare il limite delle 40 ore settimanali, a meno che non si versi in una dimensione di flessibilità generale. Resta comunque salvo l'utilizzo della banca delle ore.

Art.78 - Prestazioni supplementari e straordinarie

1. In considerazione delle specifiche esigenze organizzative e produttive che caratterizzano il settore a cui si riferisce il presente CCNL, il datore di lavoro, in attuazione dell'art.6 c.2 del D.Lgs.n.81/2015, ha facoltà di richiedere, anche in caso di rapporti a tempo determinato, lo svolgimento di:
 - a. prestazioni supplementari ai lavoratori assunti con contratto a tempo parziale;
 - b. prestazioni straordinarie ai lavoratori a tempo parziale per le stesse causali e con le medesime modalità previste per i lavoratori a tempo pieno dal presente CCNL.
2. Si intendono per prestazioni di lavoro supplementare quelle eccedenti la prestazione già concordata fino alle 8 ore giornaliere, intendendosi per tali quelle svolte oltre l'orario concordato fra le parti ai sensi dell'art.5 c.2 del D.Lgs.n.81/2015.
3. Le parti prevedono che le ore supplementari non siano facoltative e verranno compensate con la retribuzione di fatto maggiorata del 10%.
4. L'eventuale rifiuto del lavoratore all'espletamento di lavoro supplementare e/o straordinario non può integrare in alcun caso gli estremi del giustificato motivo per l'eventuale licenziamento e/o provvedimento disciplinare.
5. Per prestazioni lavorative svolte in regime di lavoro straordinario valgono le normali maggiorazioni di cui all'art.12 del presente CCNL.
6. Il lavoratore può rifiutare lo svolgimento del lavoro supplementare ove giustificato da comprovate esigenze lavorative, di salute, familiari o di formazione professionale.

Art.79 - Retribuzione

1. Al lavoratore deve essere riconosciuto un trattamento retributivo, economico e normativo, non meno favorevole rispetto a quelli corrisposti al dipendente di pari livello e mansione.
2. In tal senso il lavoratore a tempo parziale beneficia dei medesimi diritti di un lavoratore a tempo pieno comparabile in particolare per quanto riguarda:
 - a. l'importo della retribuzione oraria;
 - b. la durata del periodo di prova e delle ferie annuali;
 - c. la maternità;
 - d. la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro a fronte di malattia, infortuni sul lavoro, malattie professionali;
 - e. l'applicazione delle norme di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
 - f. l'accesso ai servizi aziendali;
 - g. i criteri di calcolo delle competenze indirette e differite previste dal presente CCNL;
 - h. i diritti sindacali, ivi compresi quelli di cui al titolo III della Legge n.300/1970 e successive modificazioni.
3. Il trattamento del lavoratore a tempo parziale è riproporzionato in ragione della ridotta entità della prestazione lavorativa in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, l'importo della retribuzione feriale, l'importo dei trattamenti economici per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale e maternità.

Art.80 – Istituti contrattuali indiretti nel part-time verticale

1. I lavoratori a tempo parziale verticale hanno diritto ad un numero di giorni di ferie e di ore di permessi proporzionato in base alle giornate di prestazione lavorativa effettivamente svolte nel corso dell'anno (di calendario).
2. Analogo criterio di proporzionalità si applica anche per le altre assenze dal servizio previste dalla legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro, ivi comprese quelle per malattia, nonché per tutti gli istituti contrattuali indiretti previsti dal presente contratto collettivo.
3. In caso di malattia, la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro verrà riproporzionato sulla base delle giornate di prestazione lavorativa effettivamente svolte nel corso di:
 - 180 giorni di calendario con malattia continuativa certificata in un anno solare, inteso come l'arco temporale di 360 giorni calcolati a ritroso partendo dall'ultimo evento di malattia;
 - 180 giorni nell'arco di 36 mesi in caso di malattia per sommatoria;
 - 720 giorni nell'arco di 48 mesi per le malattie di particolari gravità, comprovate da certificazione medico-sanitaria.
4. In caso di infortunio, la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro verrà riproporzionata in base alle giornate di prestazione lavorativa effettivamente svolte nell'arco di 180 giorni.

Art.81 - Consistenza dell'organico aziendale

In tutte le ipotesi in cui, per disposizione di legge, si renda necessario l'accertamento della consistenza dell'organico, i lavoratori a tempo parziale sono computati nel complesso del numero dei lavoratori dipendenti in proporzione all'orario svolto, rapportato al tempo pieno; ai fini di cui sopra l'arrotondamento opera per le frazioni di

orario eccedenti la somma degli orari individuati a tempo parziale corrispondente a unità intere di orario a tempo pieno.

Art.82 - Diritto di precedenza

1. La trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa deve avvenire con il consenso delle parti, le quali possono stabilire le condizioni per il ripristino del rapporto originario prevedendone una durata predeterminata, che di norma non sarà inferiore a 6 mesi. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro 45 giorni dalla richiesta.
2. In caso di passaggio dal rapporto a tempo parziale al rapporto a tempo pieno e viceversa, nel relativo anno solare i ratei di retribuzione globale mensili relativi a tutti gli istituti contrattuali e legali sono calcolati in misura proporzionale all'effettiva durata della prestazione lavorativa nei due distinti periodi.
3. Il personale a tempo pieno in servizio a tempo indeterminato può fare richiesta di passare a tempo parziale. L'azienda si riserva di accogliere tali domande compatibilmente con le esigenze aziendali.
4. I lavoratori del settore pubblico e del settore privato affetti da patologie oncologiche nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingratescenti, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, eventualmente anche a causa degli effetti invalidanti di terapie salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso l'azienda unità sanitaria locale territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale. A richiesta del lavoratore il rapporto di lavoro a tempo parziale è trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno.
5. In caso di patologie oncologiche o gravi patologie cronico-degenerative ingratescenti riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore o della lavoratrice, nonché nel caso in cui il lavoratore o la lavoratrice assista una persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa con connotazione di gravità ai sensi dell'art.3 c.3 della legge 5 febbraio 1992 n.104, che abbia necessità di assistenza continua in quanto non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale.
6. In caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente portatore di handicap ai sensi dell'art.3 della Legge n.104/1992, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale.
7. Il lavoratore il cui rapporto sia trasformato da tempo pieno in tempo parziale ha diritto di precedenza nelle assunzioni con contratto a tempo pieno per l'espletamento delle stesse mansioni o di mansioni di pari livello e categoria legale rispetto a quelle oggetto del rapporto di lavoro a tempo parziale.
8. Il lavoratore può chiedere, per una sola volta, in luogo del congedo parentale od entro i limiti del congedo ancora spettante ai sensi del Capo V del decreto legislativo 26 marzo 2001 n.151, la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale, purché con una riduzione d'orario non superiore al 50 per cento. Il datore di lavoro è tenuto a dar corso alla trasformazione entro quindici giorni dalla richiesta.
9. 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 ambito comunale, anche mediante comunicazione scritta in luogo accessibile a tutti nei locali dell'impresa, ed a prendere in considerazione sia la domanda del dipendente di passaggio a tempo parziale sia l'accoglimento della stessa dovrà risultare da atto scritto.
10. In caso di assunzione di personale a tempo pieno, il contratto individuale deve prevedere un diritto di precedenza in favore dei lavoratori assunti a tempo parziale, in attività presso unità produttive site nello stesso ambito comunale, adibiti alle stesse mansioni e/o a mansioni equivalenti, rispetto a quelle da assumere. Tale diritto si estingue con il diniego espresso del lavoratore al passaggio ad un rapporto di lavoro a tempo pieno, qualora si verifichino le condizioni per la suddetta trasformazione.

Art.83 - LAVORO INTERMITTENTE- Definizione

Ai sensi dell'art.13 c.1 del D.Lgs.n.81/2015, il contratto di lavoro intermittente, che può essere stipulato anche a tempo determinato, è il contratto mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione dell'azienda, che ne può utilizzare la prestazione lavorativa nei casi ed alle condizioni di seguito riportati.

Art.84 - Disciplina del rapporto di lavoro intermittente

1. Il contratto di lavoro intermittente può essere stipulato per lo svolgimento di prestazioni di carattere discontinuo o intermittente, per esigenze tecniche, produttive, organizzative o sostitutive, per le quali non sia possibile stipulare contratti a tempo parziale per l'impossibilità, o comunque la difficoltà, di predeterminare i periodi di prestazione lavorativa.
2. Salvo diverse disposizioni di legge, il contratto di lavoro intermittente può in ogni caso essere concluso con soggetti con più di cinquantacinque anni di età e con soggetti con meno di ventiquattro anni di età, fermo restando in tale caso che le prestazioni contrattuali devono essere svolte entro il venticinquesimo anno di età.
3. Il contratto di lavoro intermittente deve concludersi per periodi predeterminati e deve necessariamente riferirsi ad un periodo predeterminato all'interno del contenitore/anno. Ne consegue che non risulta possibile prevedere che il periodo predeterminato sia riferito all'intero anno, ma occorre una precisa declinazione temporale. Per quanto concerne i periodi predeterminati all'interno del contenitore/anno, questi saranno definiti per iscritto al momento dell'assunzione e pattuiti di comune accordo fra l'azienda e il lavoratore intermittente.

Ai soli fini dell'applicabilità del contratto intermittente si intende per periodi predeterminati:

- a. week-end: il periodo che va dal venerdì mattina, dopo le ore 8.00, fino alle ore 6.00 del lunedì mattina;
- b. vacanze natalizie: il periodo che va dal 1° dicembre al 15 gennaio;

- c. vacanze pasquali: il periodo che va dalla domenica delle Palme al martedì successivo il Lunedì dell'Angelo;
 - d. periodo estivo: i giorni compresi dal 1° giugno al 30 settembre.
 - e. un massimo di tre mensilità in quei periodi caratterizzati da picchi di lavoro e/o avvio di nuove attività che sono individuati di comune accordo fra l'azienda e la O.S. dei lavoratori.
 - f. qualsiasi altro periodo settimanale, mensile o annuale individuabile dal contratto individuale sottoscritto fra le parti.
4. Il ricorso al lavoro intermittente, invece, è vietato:
- a. per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
 - b. presso unità produttive nelle quali si è proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi a norma degli artt.4 e 24 della legge 23 luglio 1991 n.223, che hanno riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente, ovvero presso unità produttive nelle quali sono operanti una sospensione del lavoro o una riduzione dell'orario in regime di cassa integrazione guadagni, che interessano lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente;
 - c. ai datori di lavoro che non hanno effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Art.85 – Assunzione

1. Il contratto di lavoro intermittente deve essere stipulato in forma scritta e contenere i seguenti elementi:
 - a. indicazione della durata e delle ipotesi, oggettive o soggettive, in presenza delle quali è consentita la stipulazione del contratto;
 - b. luogo e modalità della disponibilità, eventualmente garantita dal lavoratore, e del relativo preavviso di chiamata del lavoratore, che in ogni caso non può essere inferiore a un giorno lavorativo;
 - c. il trattamento economico e normativo spettante al lavoratore per la prestazione eseguita e la relativa indennità di disponibilità, ove pattuita, nei limiti di quanto previsto al paragrafo successivo (indennità di disponibilità);
 - d. indicazione delle forme e modalità, con cui il datore di lavoro è legittimato a richiedere l'esecuzione della prestazione di lavoro, nonché delle modalità di rilevazione della prestazione;
 - e. i tempi e le modalità di pagamento della retribuzione e dell'indennità di disponibilità
 - f. le eventuali misure di sicurezza specifiche necessarie in relazione al tipo di attività dedotta in contratto;
 - g. il rinvio alle norme del presente articolo.
2. Prima dell'inizio della prestazione lavorativa o di un ciclo integrato di prestazioni di durata non superiore a trenta giorni, il datore di lavoro è tenuto a comunicarne la durata con modalità semplificate alla Direzione territoriale del lavoro competente per territorio nonché all'Ente Bilaterale mediante sms, fax o posta elettronica.

Art.86 - Indennità di disponibilità

1. Nel contratto di lavoro intermittente è stabilita la misura dell'indennità mensile di disponibilità, divisibile in quote orarie, che deve essere corrisposta al lavoratore per i periodi nei quali il lavoratore stesso garantisce la disponibilità all'azienda in attesa di utilizzazione.
2. Per i periodi nei quali il lavoratore garantisce al datore di lavoro la propria disponibilità in attesa di utilizzazione, l'importo dell'indennità mensile di disponibilità è determinato nel 20% della retribuzione prevista dal presente contratto, per il livello di riferimento in base alla mansione svolta.
3. La retribuzione mensile, da prendere a base di riferimento per la determinazione dell'indennità, è costituita da:
 - a. minimo tabellare;
 - b. terzi elementi;
 - c. ratei di tredicesima.
4. L'indennità di disponibilità è esclusa dal computo di ogni istituto di legge o del presente contratto ed il pagamento delle mensilità supplementari si esaurisce con il pagamento di quanto sopra indicato.
5. In caso di malattia o di altro evento indipendente dalla volontà del lavoratore, che renda temporaneamente impossibile rispondere alla chiamata, il lavoratore è tenuto a informare l'azienda preventivamente specificando la durata dell'impedimento, con le modalità previste dal presente CCNL e, successivamente, documentandone la motivazione.
6. Nel periodo di temporanea indisponibilità non matura il diritto alla indennità di disponibilità.
7. Ove il lavoratore non provveda all'adempimento di cui sopra, perde il diritto alla indennità di disponibilità per un periodo di quindici giorni, salva diversa previsione del contratto individuale di lavoro.
8. Le disposizioni di cui ai precedenti punti si applicano soltanto nei casi in cui il lavoratore si obblighi contrattualmente a rispondere alla chiamata dell'azienda.
9. In tal caso, il rifiuto ingiustificato di rispondere alla chiamata può comportare il diritto dell'azienda a risolvere il contratto, con restituzione della quota di indennità di disponibilità eventualmente già corrisposta e riferita al periodo successivo all'ingiustificato rifiuto, nonché, in applicazione dell'art.16 c.5 del D.Lgs.n.81/2015, un risarcimento del danno pari all'importo corrispondente alle quote orarie di indennità di disponibilità relative al periodo di prestazione rifiutata.

Art.87 - Retribuzione

1. Fermi restando i divieti di discriminazione diretta e indiretta previsti dalla legislazione vigente, il lavoratore intermittente non deve ricevere, per i periodi lavorati, un trattamento economico e normativo complessivamente meno favorevole rispetto al lavoratore di pari livello, a parità di mansioni svolte.
2. Il trattamento economico, normativo e previdenziale del lavoratore intermittente è riproporzionato, in ragione della prestazione lavorativa effettivamente eseguita, in particolare per quanto riguarda l'importo della

retribuzione globale e delle singole componenti di essa, nonché delle ferie e dei trattamenti per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale, maternità, congedi parentali.

3. In caso di evento di malattia intervenuto durante la chiamata, il lavoratore avrà diritto ad una integrazione dell'indennità eventualmente erogata dall'INPS fino al raggiungimento del 20% della retribuzione lorda contrattualmente prevista per tutta la durata della chiamata.
4. Per tutto il periodo durante il quale il lavoratore resta disponibile a rispondere alla chiamata dell'azienda non è titolare di alcun diritto riconosciuto ai lavoratori subordinati né matura alcun trattamento economico e normativo, salvo la suddetta indennità di disponibilità.

Art.88 - Consistenza organico aziendale

Il prestatore di lavoro intermittente è computato nell'organico dell'impresa, ai fini della applicazione di normative di legge, in proporzione all'orario di lavoro effettivamente svolto nell'arco di ciascun semestre precedente (gennaio-giugno; luglio-dicembre).

Art.89 - LAVORO A TEMPO DETERMINATO - Requisiti di applicabilità

1. La presente tipologia di rapporto di lavoro viene incentivato al fine di soddisfare le esigenze flessibili sia dei datori di lavoro, a cui necessita impiegare per un periodo di tempo determinato dei dipendenti a svolgere determinate tipologie di attività, sia dei lavoratori e per garantire una maggiore occupazione.
2. Le assunzioni con contratto a tempo determinato sono disciplinate dalle norme del presente articolo e sono effettuate secondo le stesse norme previste per l'assunzione a tempo indeterminato.
3. Ai sensi dell'art.19 c. 2 del D.Lgs.n.81/2015, la durata dei rapporti di lavoro a tempo determinato intercorsi tra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per effetto di una successione di contratti, conclusi per lo svolgimento di mansioni di pari livello e categoria legale e indipendentemente dai periodi di interruzione tra un contratto e l'altro, non può superare i ventiquattro mesi.
4. L'assunzione a tempo determinato può essere anticipata fino a tre mesi sia nei casi di assenze dal lavoro programmate al fine di assicurare l'affiancamento della lavoratrice/lavoratore che si deve assentare sia rispetto al periodo di inizio dell'astensione obbligatoria ai sensi del D.Lgs.n.151/2001.
5. La durata massima del contratto è pari a un periodo complessivo di 24 mesi, comprese le eventuali proroghe del periodo inizialmente previsto dal contratto individuale di lavoro.
6. Ai fini del computo di tale periodo si tiene altresì conto dei periodi di missione aventi ad oggetto mansioni di pari livello e categoria legale, svolti tra i medesimi soggetti, nell'ambito di somministrazioni di lavoro a tempo determinato.
7. Qualora il limite dei ventiquattro mesi sia superato, per effetto di un unico contratto o di una successione di contratti, il contratto si trasforma in contratto a tempo indeterminato dalla data di tale superamento.
8. Se il rapporto di lavoro continua dopo la scadenza del termine inizialmente fissato o successivamente prorogato, il datore di lavoro è tenuto a corrispondere al lavoratore una maggiorazione del 20% della retribuzione globale per ogni giorno di continuazione del rapporto fino al decimo giorno successivo e del 40% per ciascun giorno ulteriore.
9. Se il rapporto di lavoro continua oltre il trentesimo giorno in caso di contratto di durata inferiore a sei mesi, ovvero oltre il cinquantesimo giorno negli altri casi, il contratto si considera a tempo indeterminato dalla scadenza dei predetti termini.
10. Qualora il lavoratore venga riassunto a termine entro un periodo di 10 giorni dalla data di scadenza di un contratto di durata fino a sei mesi, ovvero 20 giorni dalla data di scadenza di un contratto di durata superiore a sei mesi, il secondo contratto si considera a tempo indeterminato.
11. L'azienda fornirà ai lavoratori con contratto a tempo determinato, direttamente o per il tramite delle RSA aderenti alle OO.SS. stipulanti, informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte dai lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili.

Art.90 - Apposizione del termine

Con l'eccezione dei rapporti di lavoro di durata non superiore a dodici giorni, l'apposizione del termine al contratto è priva di effetto se non risulta, direttamente o indirettamente, da atto scritto, una copia del quale deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore entro cinque giorni lavorativi dall'inizio della prestazione.

Art.91 - Periodo di Prova

È prevista la possibilità di applicare un periodo di prova al rapporto di lavoro a termine la cui durata sarà pari a quella prevista dall'art.2 per il medesimo livello di inquadramento assegnato. Nel caso di rapporti inferiori all'anno, la durata del periodo di prova non potrà essere superiore al 50% della durata del rapporto di lavoro.

Art.92 - Durata e proroghe

1. Il termine del contratto a tempo determinato può essere prorogato, con il consenso del lavoratore, solo quando la durata iniziale del contratto sia inferiore a 24 mesi e, comunque, per un massimo di 4 volte (quattro) nell'arco di 24 mesi a prescindere dal numero dei contratti. Qualora il numero delle proroghe sia superiore, il contratto si trasforma in contratto a tempo indeterminato dalla data di decorrenza della quinta proroga.
2. Un ulteriore contratto a tempo determinato fra gli stessi soggetti, della durata massima di dodici mesi, può essere stipulato presso la direzione territoriale del lavoro competente per territorio. In caso di mancato rispetto della descritta procedura, nonché di superamento del termine stabilito nel medesimo contratto, lo stesso si trasforma in contratto a tempo indeterminato dalla data della stipulazione.

3. Sono in ogni caso esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato conclusi nei primi 18 mesi dalla fase di avvio di nuove attività d'impresa, ovvero dall'entrata in funzione di una nuova linea di produzione o di servizio, ovvero di una nuova unità produttiva aziendale.

Dichiarazione a verbale

Le Parti prendono atto della modifica alla disciplina delle causali utilizzabili per l'instaurazione di contratti a tempo determinato stabilita nell'art. 41 bis D.L. n. 73/2021 (conv. Da L. n. 106/2021), e rinviando all'appendice del presente CCNL per la determinazione delle stesse.

Art.93 - Proporzione numerica

1. Le Parti convengono che il limite numerico entro il quale possono essere stipulati contratti di lavoro a tempo determinato è stabilito nella misura pari al 50% dei lavoratori a tempo indeterminato, apprendisti e assunti con contratto di reinserimento a tempo indeterminato in forza al momento dell'assunzione. A seguito di accordo sindacale sarà possibile aumentare o diminuire il limite di cui sopra. Resta salva la facoltà di assumere con contratto a tempo determinato n. 3 dipendenti nelle singole unità produttive con in forza fino a 5 dipendenti come sopra conteggiati.
2. Sono in ogni caso esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato effettuati per le casistiche:
 - a. contratti a tempo determinato conclusi nei primi 24 mesi dalla fase di avvio di nuove attività d'impresa, ovvero dall'entrata in funzione di una nuova unità produttiva aziendale. Tale periodo potrà essere incrementato fino ad un massimo di 48 mesi per le aziende e/o unità produttive operanti nelle Regioni del Mezzogiorno, individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218;
 - b. per commesse di lavoro di durata predeterminata;
 - c. per sostituzione di lavoratori assenti;
 - d. con lavoratori di età superiore a 50 anni;
 - e. lavoratori con contratto di reinserimento;
3. In caso di violazione del limite percentuale di cui al comma 1, restando esclusa la trasformazione dei contratti interessati in contratti a tempo indeterminato, per ciascun lavoratore si applica una sanzione amministrativa di importo pari:
 - f. al 20 per cento della retribuzione, per ciascun mese o frazione di mese superiore a quindici giorni di durata del rapporto di lavoro, se il numero dei lavoratori assunti in violazione del limite percentuale non è superiore a uno;
 - g. al 50 per cento della retribuzione, per ciascun mese o frazione di mese superiore a quindici giorni di durata del rapporto di lavoro, se il numero dei lavoratori assunti in violazione del limite percentuale è superiore a uno.
4. I contratti collettivi definiscono modalità e contenuti delle informazioni da rendere alle rappresentanze sindacali aziendali o alla rappresentanza sindacale unitaria dei lavoratori in merito all'utilizzo del lavoro a tempo determinato.

Art.94 - Diritto di precedenza

1. Il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso la stessa azienda, abbia prestato attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi ha diritto di precedenza fatte salve diverse disposizioni di contratti collettivi stipulati a livello nazionale, territoriale o aziendale con le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro entro i successivi dodici mesi con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione dei rapporti a termine.
2. Il lavoratore assunto a termine per lo svolgimento di attività stagionali ha diritto di precedenza, rispetto a nuove assunzioni a termine da parte dello stesso datore di lavoro per le medesime attività stagionali
3. Il diritto di precedenza di cui ai punti precedenti può essere esercitato a condizione che il lavoratore manifesti in tal senso la propria volontà al datore di lavoro entro rispettivamente sei mesi e tre mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso e si estingue entro un anno dalla data di cessazione del rapporto di lavoro. Il diritto di precedenza di cui ai precedenti punti 1) e 2) deve essere espressamente richiamato nell'atto scritto di cui all'art.1 c.2 Legge n.78/2014.
4. Fermo restando il suddetto termine di sei mesi, a parità di richieste di assunzione per la medesima qualifica, prevale l'anzianità di servizio maturata presso la stessa azienda attraverso precedenti contratti a tempo determinato. In caso di ulteriore parità, prevale la maggiore anzianità anagrafica.
5. In caso di passaggio da contratto a tempo determinato a contratto a tempo indeterminato, i periodi di servizio prestato a tempo determinato è utile ai fini del computo della anzianità di servizio.

Art.95 - Retribuzione

1. Per i rapporti di lavoro a tempo determinato, le ferie, la tredicesima e il premio presenza saranno corrisposte e frazionate per 365 esimi, sulla base di quanti sono i giorni di durata del rapporto a termine.
2. Alla scadenza del contratto a tempo determinato verrà corrisposto al lavoratore il TFR previsto dal presente CCNL.

Art.96 - Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro prima del termine, si rinvia alla normativa vigente in materia di impugnazione del licenziamento.

Art.97 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE - Sfera di applicabilità

1. Il contratto di somministrazione di lavoro è il contratto, a tempo indeterminato o determinato, con il quale un'agenzia di somministrazione autorizzata, ai sensi del D.Lgs.n.276/2003, mette a disposizione di un utilizzatore uno o più lavoratori suoi dipendenti, i quali, per tutta la durata della missione, svolgono la propria attività nell'interesse e sotto la direzione e il controllo dell'utilizzatore
2. Il contratto di somministrazione di lavoro è vietato:
 - a. per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
 - b. presso unità produttive nelle quali si è proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi ai sensi degli artt.4 e 24 della Legge n.223/1991, che hanno riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di somministrazione di lavoro, salvo che il contratto sia concluso per provvedere alla sostituzione di lavoratori assenti o abbia una durata iniziale non superiore a tre mesi;
 - c. presso unità produttive nelle quali sono operanti una sospensione del lavoro o una riduzione dell'orario in regime di cassa integrazione guadagni, che interessano lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di somministrazione di lavoro;
 - d. da parte di datori di lavoro che non abbiano effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Art.98 - Proporzione numerica

Le Parti convengono che l'imprenditore ha facoltà di occupare contemporaneamente nella propria azienda un numero massimo di lavoratori con contratto di somministrazione a tempo determinato non superiore al 20% annuo dei lavoratori dipendenti a tempo indeterminato in servizio presso l'azienda stessa, ad esclusione dei contratti conclusi per la fase di avvio di nuove attività ovvero per la sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto.

Art.99 – Tutela del lavoratore, esercizio del potere disciplinare

1. Il somministratore informa i lavoratori sui rischi per la sicurezza e la salute connessi alle attività produttive e li forma e addestra all'uso delle attrezzature di lavoro necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa per la quale essi vengono assunti, in conformità al decreto legislativo 9 aprile 2008 n.81. Il contratto di somministrazione può prevedere che tale obbligo sia adempiuto dall'utilizzatore. L'utilizzatore osserva nei confronti dei lavoratori somministrati gli obblighi di prevenzione e protezione cui è tenuto, per legge e contratto collettivo, nei confronti dei propri dipendenti.
2. Nel caso in cui adibisca il lavoratore a mansioni di livello superiore o inferiore a quelle dedotte in contratto, l'utilizzatore deve darne immediata comunicazione scritta al somministratore consegnandone copia al lavoratore medesimo. Ove non abbia adempiuto all'obbligo di informazione, l'utilizzatore risponde in via esclusiva per le differenze retributive spettanti al lavoratore occupato in mansioni superiori e per l'eventuale risarcimento del danno derivante dall'assegnazione a mansioni inferiori.
3. Ai fini dell'esercizio del potere disciplinare, che è riservato al somministratore, l'utilizzatore comunica al somministratore gli elementi che formeranno oggetto della contestazione ai sensi dell'art.7 della Legge n.300/1970.
4. L'utilizzatore risponde nei confronti dei terzi dei danni a essi arrecati dal lavoratore nello svolgimento delle sue mansioni.
5. È nulla ogni clausola diretta a limitare, anche indirettamente, la facoltà dell'utilizzatore di assumere il lavoratore al termine della sua missione, fatta salva l'ipotesi in cui al lavoratore sia corrisposta una adeguata indennità, secondo quanto stabilito dal contratto collettivo applicabile al somministratore.

Art.100 - Retribuzione

1. Per tutta la durata della missione presso l'utilizzatore, i lavoratori del somministratore hanno diritto, a parità di mansioni svolte, a condizioni economiche e normative complessivamente non inferiori a quelle dei dipendenti di pari livello dell'utilizzatore.
2. L'utilizzatore è obbligato in solido con il somministratore a corrispondere ai lavoratori i trattamenti retributivi e a versare i relativi contributi previdenziali, salvo il diritto di rivalsa verso il somministratore.
3. I contratti collettivi applicati dall'utilizzatore stabiliscono modalità e criteri per la determinazione e corresponsione delle erogazioni economiche correlate ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le parti o collegati all'andamento economico dell'impresa. I lavoratori somministrati hanno altresì diritto a fruire dei servizi sociali e assistenziali di cui godono i dipendenti dell'utilizzatore addetti alla stessa unità produttiva, esclusi quelli il cui godimento sia condizionato alla iscrizione ad associazioni o società cooperative o al conseguimento di una determinata anzianità di servizio.

Art.101 - Disposizioni comuni ai contratti di lavoro a tempo determinato e di somministrazione

1. In caso di sostituzione di lavoratori assenti per maternità, aspettative e servizio militare, il numero di lavoratori con contratto a tempo determinato o di somministrazione di lavoro a tempo determinato non può superare il numero di lavoratori in forza con contratto a tempo indeterminato presso l'impresa utilizzatrice. In caso di part-time tale numero si intende proporzionalmente adeguato.

Art.102 - Limiti al ricorso complessivo del contratto di lavoro a tempo determinato e di somministrazione

1. Qualora ricorrano particolari evenienze in relazione alle quali l'azienda abbia necessità di superare i limiti numerici previsti dagli artt. 93 e 98, questa dovrà presentare apposita istanza scritta di autorizzazione, da inviarsi a mezzo PEC, all'Ente Bilaterale EBIASP che valuterà se ricorrono i presupposti per la concessione di una deroga, fondando la propria decisione su elementi forniti dall'istante a supporto della richiesta. Tale decisione dovrà essere comunicata per iscritto entro il termine di 20 giorni dal momento del ricevimento della richiesta di deroga. Nel silenzio la richiesta si intende accolta.

Art.103 - LAVORO A DISTANZA: TELELAVORO - LAVORO AGILE (SMART WORKING) Definizione

1. Telelavoro e lavoro agile sono modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato e possono svolgersi anche con contratto part-time od a tempo determinato. Tali modalità non sono applicabili ai lavoratori occasionali.
2. Il telelavoratore svolge la propria prestazione attraverso una forma di organizzazione del lavoro prevalentemente a distanza, resa possibile dall'utilizzo di sistemi informatici e dall'esistenza di una rete di comunicazione fra il luogo in cui il telelavoratore opera e l'azienda, senza che vi sia la necessità della presenza fisica continuativa all'interno dei locali aziendali.
3. Il lavoratore agile svolge la propria prestazione con l'assenza di vincoli orari o spaziali e con un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, salvo casi particolari di ricorso al Lavoro Agile dovuti a cause di forza maggiore e situazioni emergenziali di rilevanza nazionale; la prestazione lavorativa viene eseguita in parte all'interno dei locali aziendali ed in parte all'esterno senza una postazione fissa ed entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale come da legge e dalla presente contrattazione collettiva.
4. Il centro di Telelavoro o la singola postazione presso il domicilio del telelavoratore non configurano una unità produttiva autonoma dell'azienda.

Art.104 - Sfera di applicabilità

1. Il Lavoro a Distanza ha carattere volontario sia per l'azienda sia per il lavoratore dipendente e pertanto la concessione come l'accettazione non può in alcun modo essere pretesa – salvo sia stata espressamente disposta nel contratto di assunzione - e il suo rifiuto da parte del lavoratore non costituisce motivo legittimo per l'interruzione del rapporto di lavoro.
2. Il lavoro a distanza può essere concesso dal datore di lavoro ovvero richiesto dal lavoratore per tutte quelle mansioni che non richiedano il contatto con il pubblico/clientela ovvero attività di controllo sul lavoro di altri dipendenti o l'accesso a materiali e/o informazioni che per natura o per logistica non possono essere posti fuori dall'azienda stessa.

Art.105 - Disciplina del rapporto

1. Il lavoro a distanza con modalità domiciliare ovvero remotizzata può essere concesso o richiesto esclusivamente dai lavoratori subordinati.
2. Il lavoro a distanza è una modalità di svolgimento della prestazione lavorativa e non un particolare status legale. Il telelavoratore fa infatti parte a pieno titolo dell'organizzazione della azienda, anche se il luogo di svolgimento della prestazione è esterno all'azienda.
3. L'accordo tra l'azienda e il lavoratore deve risultare da apposito atto scritto nel quale deve essere espressamente indicata la durata, la tipologia (tempo determinato ovvero tempo indeterminato), oltre a quanto compatibilmente previsto dall'articolo 1 "Assunzione".
4. L'accordo deve contenere la disciplina dell'esecuzione della prestazione lavorativa al di fuori dei locali aziendali, con particolare riguardo agli strumenti tecnologici utilizzati e al rispetto del diritto alla disconnessione per il lavoratore.
5. Nell'accordo devono essere illustrate le modalità di controllo della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, tenendo conto dell'articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori.
6. Nel caso di accordo per il tempo indeterminato, ciascuna delle due Parti potrà, con preavviso di almeno 60 giorni (90 se il lavoratore è disabile), richiedere la disdetta dell'accordo e il ritorno allo svolgimento presso l'azienda dell'attività lavorativa. Qualora sia stato concordato il tempo determinato, ad ogni parte è consentito dare disdetta, prima della scadenza del termine, in presenza di giustificato motivo.
7. Gli accordi di telelavoro sottoscritti da lavoratrici/lavoratori ai sensi della legislazione vigente, per il periodo successivo al rientro in servizio dopo l'astensione obbligatoria per maternità e con durata prefissata sino al compimento di 1 anno di vita del bambino, non potranno essere disdettati dall'azienda.
8. Il compito di individuare le modalità per esercitare il diritto alla reversibilità sarà stabilito dalla contrattazione aziendale.

Art.106 - Diritti e doveri del lavoratore a distanza

1. Al lavoratore a distanza sono riconosciuti gli stessi di diritti legali e contrattuali previsti per il lavoratore dipendente, di pari livello e mansione, impiegato presso i locali dell'azienda ed è assoggettato al potere direttivo, organizzativo e di controllo dell'azienda.
2. Il lavoratore deve essere messo dal proprio datore di lavoro nella condizione di fruire delle medesime opportunità di accesso alla formazione e di sviluppo della carriera previste per gli altri lavoratori dipendenti comparabili ed impiegati presso il medesimo datore di lavoro ed ha diritto ad una formazione specifica mirata sugli strumenti tecnici di lavoro di cui dispone e sulle caratteristiche di tale forma di organizzazione del lavoro.

3. Il lavoratore dipendente che passa al telelavoro nel corso del rapporto di lavoro conserva integralmente il proprio status precedentemente acquisito.
4. La responsabilità in materia di rispetto della normativa relativa alla protezione dei dati, è in capo al lavoratore.
5. Al lavoratore a distanza è posto l'obbligo di aver cura degli strumenti di lavoro e di informare tempestivamente il datore di lavoro in caso di guasti o malfunzionamenti delle attrezzature.

Art. 106 bis – Diritto alla disconnessione

Le parti sindacali sottoscrittrici del presente accordo, in assenza di una regolamentazione normativa su tale modalità di esecuzione della prestazione lavorativa, valorizzano il diritto dei lavoratori alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche al di fuori dell'orario di lavoro.

Poiché è prevedibile che l'utilizzo di strumenti digitali sul lavoro non verrà meno dopo la pandemia, è opportuno indicare da subito delle linee guida che impediscano gli effetti nocivi sulla salute e sulla qualità di vita dei lavoratori.

La disconnessione consiste nel diritto ad astenersi dallo svolgere mansioni, attività e comunicazioni elettroniche lavorative al di fuori dell'orario di lavoro, compresi i periodi di riposo, i giorni festivi e tutti i tipi di congedo, fermo restando che nell'esecuzione della prestazione il lavoratore dovrà essere contattabile e reperibile durante il proprio orario di lavoro.

A tal proposito, con la delimitazione tassativa del tempo di lavoro, anche con svolgimento da remoto, si intende circoscrivere il periodo di esigibilità della prestazione lavorativa e il corrispondente ambito di condotte disciplinarmente rilevanti.

Eventuali impedimenti andranno tempestivamente comunicati all'azienda che indicherà le soluzioni operative da adottare.

Art.107 - Poteri e obblighi del datore di lavoro

1. La postazione del lavoratore a distanza e i collegamenti telematici necessari per l'effettuazione della prestazione, così come l'installazione, la manutenzione e le spese di gestione, incluse quelle relative alla realizzazione e al mantenimento dei sistemi di sicurezza della postazione di lavoro, nonché alla copertura assicurativa della stessa, sono a carico del datore di lavoro.
2. Il datore di lavoro è tenuto ad adottare tutte le misure appropriate, in particolare per quello che riguarda i software, atte a garantire la protezione dei dati utilizzati ed elaborati dal lavoratore a distanza per fini professionali.
3. In ogni caso, il datore di lavoro è tenuto a farsi carico dei costi per la protezione (antivirus), la salvaguardia (backup), la perdita (crash) dei dati gestiti dal telelavoratore o dal lavoratore agile, nonché dei costi derivanti dal danneggiamento degli strumenti di lavoro, indipendentemente dalla proprietà degli stessi.
4. È inoltre tenuto ad informare prontamente il lavoratore a distanza in ordine a tutte le norme di legge e regole aziendali applicabili, relative alla protezione dei dati, alle prescrizioni di sicurezza ed igiene connesse con lo svolgimento del lavoro e con gli strumenti da utilizzare; il lavoratore a distanza è tenuto a rilasciare dichiarazione di ricezione dell'informativa.
5. Il datore di lavoro può instaurare strumenti di controllo nel rispetto delle vigenti normative nazionali e comunitarie relative ai videoterminali e fermo restando il divieto dell'utilizzo di dispositivi ovvero del controllo quantitativo o qualitativo tramite software, all'insaputa del lavoratore.
6. In ogni caso, il datore di lavoro è tenuto a farsi carico dei costi derivanti dalla perdita e dal danneggiamento degli strumenti di lavoro nonché dei dati utilizzati dal lavoratore.
7. Il datore di lavoro è tenuto ad adottare tutte le misure opportune per prevenire l'isolamento del lavoratore a distanza e per tutelarne la salute, la sicurezza professionale e la riservatezza, ai sensi della vigente normativa nazionale e comunitaria.
8. Il datore di lavoro deve porre particolare attenzione ai rischi di stress da lavoro correlato adottando idonee procedure (Vedi APPENDICE al presente CCNL).

Art.108 - Dotazioni strumentali e utenze

1. Le eventuali dotazioni strumentali necessarie allo svolgimento del lavoro con modalità di lavoro a distanza, salvo diverse intese, dovranno essere fornite al lavoratore dall'azienda e resteranno di proprietà aziendale. Inoltre il datore dovrà fornire i supporti tecnici e i software necessari per l'espletamento della mansione, nonché la loro installazione.
2. Gli oneri derivanti dall'uso delle stesse, come ad esempio i consumi telefonici e/o elettrici e il collegamento ad internet, saranno oggetto di specifici accordi scritti da raggiungersi al momento della concessione del lavoro a distanza.
3. In caso di danneggiamento involontario o di guasto delle dotazioni strumentali fornite al lavoratore, lo stesso dovrà darne pronta comunicazione al datore di lavoro che potrà inviare presso il domicilio del lavoratore, dopo aver concordato un orario, un proprio tecnico ovvero un tecnico di una ditta specializzata per verificare il guasto e operare le necessarie riparazioni/sostituzioni. Il rifiuto senza giustificato motivo di far accedere il tecnico, ove non configuri comportamenti più gravi, comporterà l'automatica estinzione del rapporto di lavoro a distanza e il ripristino della normale attività presso la sede aziendale.
4. In caso di furto delle dotazioni strumentali, il lavoratore dovrà darne immediata comunicazione all'azienda, tramite l'invio via fax o altro mezzo idoneo equipollente della copia della denuncia di furto presentata presso l'autorità di Polizia giudiziaria territorialmente competente. Tale denuncia deve essere effettuata entro il termine del giorno successivo rispetto a quello della scoperta del furto e l'invio della relativa comunicazione deve avvenire entro il giorno lavorativo successivo.

Art.109 - Orario di lavoro

1. Fermo restando che i carichi di lavoro assegnati al lavoratore a distanza devono essere equivalenti a quelli dei prestatori presenti nei locali dell'azienda, con riferimento all'orario di lavoro non sono applicabili l'art.3 (orario normale di lavoro), art.4 (durata massima dell'orario di lavoro), art.5 (lavoro straordinario), art.7 (riposo giornaliero), art.8 (pause), artt.12 e 13 (organizzazione e durata del lavoro notturno) del D.lgs.n.66/2003.

Art.110 - Contrattazione aziendale

1. Alla contrattazione di II Livello è demandata:
 - la determinazione in concreto degli strumenti che permettono la effettiva autonoma gestione dell'organizzazione del lavoro al telelavoratore e al lavoratore agile;
 - ogni eventuale restrizione riguardante l'uso di apparecchiature, strumenti, programmi informatici e alle eventuali sanzioni applicabili in caso di violazione;
 - l'adozione di misure idonee a prevenire l'isolamento del telelavoratore;
 - l'adozione di misure idonee a permettere l'accesso alle informazioni dell'azienda;
 - l'individuazione dell'eventuale fascia di reperibilità fisica o telematica;
 - la disciplina relativa ad eventuali accessi presso il domicilio del telelavoratore o del lavoratore agile per il controllo ovvero la riparazione delle apparecchiature e degli strumenti dati in dotazione agli stessi.
2. In mancanza di contrattazione di II Livello valgono gli accordi tra l'azienda e il singolo lavoratore, che può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.
3. In ogni caso, quanto necessario per regolamentare il rapporto di telelavoro e lavoro agile deve essere definito prima dell'inizio di tale modalità di svolgimento della prestazione lavorativa.

COLLABORAZIONI COORDINATE E CONTINUATIVE

Art.111 - Collaborazioni Coordinate e Continuative

1. Le parti stabiliscono, ai sensi dell'art.2 c.3 del D.Lgs.n.81/2015, che possa essere stipulato un contratto di collaborazione per tutte quelle attività ausiliarie e/o complementari compatibili con la regolamentazione della collaborazione coordinata e continuativa.
2. Tenuto conto delle particolari esigenze produttive e organizzative del settore che conducono all'instaurazione di rapporti di collaborazione per lo svolgimento di attività professionalizzante, si stabilisce che il trattamento economico previsto per i collaboratori non si possa discostare in difetto di oltre il 30% della retribuzione prevista da Contratto Collettivo.
3. Le collaborazioni di cui sopra possono svolgersi in deroga a quanto previsto dall'art.2 c.1 del D.Lgs.n.81/2015
4. I contratti di collaborazione coordinata e continuativa dovranno essere trasmessi alle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente CCNL per eventuali verifiche di conformità rispetto alla normativa in vigore.

ISTITUTI SINDACALI

Art.112 - Rappresentanze Sindacali

Agli effetti di quanto stabilito nei seguenti paragrafi, sono da considerarsi dirigenti sindacali i lavoratori che fanno parte:

di RSA costituite ai sensi dell'art.19 della Legge n.300/1970 e appartenenti alle OO.SS. stipulanti il presente contratto, nelle imprese che nell'ambito dello stesso comune occupano più di 5 dipendenti, i quali risultino regolarmente eletti o nominati in base alle norme statutarie delle Organizzazioni stesse.

di Consigli o Comitati direttivi nazionali e periferici della Organizzazione Sindacale dei lavoratori stipulante il presente CCNL;

L'Organizzazione Sindacale di appartenenza è tenuta a comunicare l'elezione o la nomina dei lavoratori a Dirigenti Sindacali Aziendali all'impresa ed alla rispettiva Organizzazione dei datori di lavoro. La comunicazione per l'elezione deve avvenire tramite comunicazione scritta a data certa.

Le Parti stipulanti demandano alla contrattazione di secondo livello la definizione di accordi finalizzati a individuare modalità di fruizione dei permessi che consenta la razionalizzazione dei costi sia attraverso l'individuazione di un monte ore complessivo che attraverso una gestione compatibile con le esigenze tecnico-produttive dell'azienda.

I Dirigenti Sindacali hanno diritto a permessi retribuiti per la partecipazione a trattative sindacali o a congressi e convegni di natura sindacale, in misura non inferiore a otto giorni all'anno. I lavoratori che intendano esercitare tale diritto devono darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola cinque giorni prima, per il tramite dei competenti organismi delle rispettive Organizzazioni Sindacali.

Il licenziamento o il trasferimento da un'unità produttiva ad un'altra dei lavoratori con qualifica di Dirigenti Sindacali, per tutto il periodo in cui essi ricoprono la carica, devono essere motivati e non possono essere originati da ragioni inerenti all'esercizio della carica ricoperta.

Il mandato di Dirigente Sindacale conferito ai dipendenti assunti a tempo determinato non influisce sulla specialità del rapporto di lavoro e pertanto si esaurisce con lo scadere del contratto a termine.

Fermo restando che, ove richiesto, la data di svolgimento delle elezioni dovrà essere concordata tra direzione aziendale e il comitato elettorale, possono essere candidati per l'elezione delle RSA i lavoratori stagionali il cui contratto di assunzione preveda, alla data di svolgimento delle elezioni, una durata residua del rapporto di lavoro non inferiore a tre mesi.

Art.113 - Procedure e diritti di informazione e consultazione

1. Le parti ritengono che l'informazione e consultazione attraverso la comunicazione condivisione delle informazioni ha lo scopo di valorizzare le attività migliorando la competitività delle aziende, difendendo l'occupazione e valorizzando le risorse umane quale fattore strategico di sviluppo.

2. Informazione Nazionale

Per perseguire tali finalità, le parti attribuiscono il ruolo centrale alla Commissione di Mercato del Lavoro, costituita presso l'Ente Bilaterale EBIASP, che definisce le priorità d'azione ed approva programmi di lavoro.

La Commissione di Mercato del Lavoro acquisisce in via diretta i dati attraverso l'Osservatorio Nazionale, analizza le informazioni, produce rapporti periodici o singole analisi su particolari argomenti individuati dalle parti;

Ciascuna delle parti firmatarie del presente contratto è impegnata a mettere a disposizione della Commissione i dati statistici e le informazioni di cui dispone, di norma annualmente.

La Commissione di Mercato del Lavoro si riunisce ordinariamente con cadenza almeno annuale e straordinariamente ogni volta che le Organizzazioni sindacali o le Associazioni Imprenditoriali ne facciano motivata richiesta

3. Informazione Territoriale/Aziendale

A livello territoriale/aziendale si individuano come aree del diritto di informazione la conoscenza e valutazione dei maggiori indicatori economico-sociali dell'azienda e le informazioni correlate alla contrattazione aziendale per obiettivi:

- a. l'andamento dell'attività produttiva e la competitività settoriale;
- b. le prospettive produttive con particolare riferimento alla situazione ed alla struttura occupazionale;
- c. le necessità formative;
- d. l'utilizzo dei fondi interprofessionali;
- e. i riflessi sulle infrastrutture e sui servizi sociali dell'organizzazione dei tempi di lavoro;
- f. i programmi di investimento e di diversificazione produttiva;
- g. le problematiche della formazione professionale, per favorire la formazione continua;
- h. i programmi di investimento e di diversificazione produttiva, indicando l'eventuale ricorso ai finanziamenti agevolati pubblici regionali, nazionali, comunitari, di rilevante interesse per le condizioni di lavoro;
- i. le modifiche all'organizzazione del lavoro e tecnologiche e le conseguenti iniziative formative e di riqualificazione professionale;
- j. il superamento delle barriere architettoniche;
- k. allo stato di applicazione delle leggi sull'occupazione e sull'inserimento e reinserimento dei lavoratori svantaggiati;
- l. all'andamento dell'attività formativa relativa ai contratti di lavoro a contenuto anche formativo.

4. Le informazioni relative agli elementi specificati saranno portati a preventiva conoscenza delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA) o competenti per territorio (RST) stipulanti il presente contratto.

5. I rappresentanti dei lavoratori e tutti coloro che partecipano alle procedure di informazione e consultazione di cui sopra non sono autorizzati a rivelare né ai lavoratori né a terzi le informazioni che siano state loro espressamente fornite in via riservata e qualificate come tali dal datore di lavoro, nel legittimo interesse

dell'impresa. Tale divieto permane per un periodo di tre anni successivo alla scadenza del termine previsto dal mandato. In caso di violazione del divieto, fatta salva la responsabilità civile, si applicano i provvedimenti disciplinari di cui al presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

6. Il datore di lavoro non è obbligato a procedere a consultazioni o a comunicare informazioni che, per comprovate esigenze tecniche, organizzative e produttive siano di natura tale da creare notevoli difficoltà al funzionamento dell'impresa o da arrecarle danno.
7. Eventuali contestazioni relative alla natura riservata delle suddette informazioni sono demandate alla Commissione di Conciliazione istituita presso l'EBIASP, che si riunirà ed esprimerà il proprio parere entro 20 giorni dalla data del ricorso.
8. La suddetta Commissione determinerà i criteri per definire la natura riservata delle informazioni.

Art.114 - Rappresentanze Sindacali Aziendali e Territoriali RSA-RST

Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA)

1. I componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali-RSA hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti nel numero di 10 (dieci) ore mensili. Tale diritto è riconosciuto, sulla base delle seguenti disposizioni:
 - fino a n.1 dirigenti per ciascuna RSA nelle aziende che occupano da 6 a 50 dipendenti;
 - fino a n.2 dirigenti per ciascuna RSA nelle aziende che occupano da 51 a 200 dipendenti;
 - fino a n.3 dirigenti per ciascuna RSA nelle aziende che occupano più di 200 dipendenti.A tal fine i lavoratori con contratto part-time saranno computati come unità intere.
2. Il lavoratore che intende esercitare il diritto a permessi retribuiti deve darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola 24 ore prima tramite la RSA.
3. Le RSA hanno diritto di affiggere comunicazioni riguardanti argomentazioni sindacali attinenti al rapporto di lavoro, nell'ambito di appositi spazi all'interno dell'unità aziendale messi a disposizione dal datore di lavoro in luoghi accessibili a tutti i lavoratori; nei casi in cui il datore di lavoro impieghi lavoratori che svolgono la propria attività al di fuori dai locali aziendali è necessaria l'istituzione della bacheca Sindacale Digitale, messa a disposizione dal datore di lavoro e visibile da tutti i lavoratori, con accesso riservato alle RSA per la pubblicazione delle proprie informative alla stregua delle usuali bacheche affisse presso i locali aziendali; il regolamento sull'utilizzo della bacheca Sindacale Digitale è affidato alla contrattazione di II Livello.
4. Le RSA, ai sensi dell'Art. 26 della L. 300/70 hanno diritto di inviare, utilizzando il loro indirizzo di posta elettronica, comunicazioni sindacali a mezzo e-mail ai lavoratori dell'Impresa durante il loro orario di lavoro e al loro indirizzo aziendale di posta elettronica, senza pregiudizio del normale svolgimento dell'attività aziendale.
5. Nel monte ore rientra tutta l'attività sindacale, compresa quella riguardante la partecipazione a riunioni e a Commissioni comunque denominate, restando pertanto escluse quelle convocate dalle Aziende; tale monte ore così determinato costituisce un tetto invalicabile annuale; non è consentita la fruizione di eventuali residui in anni successivi a quello di competenza.
6. Il monte ore di permessi sopra determinato non assorbe, per l'Organizzazione stipulante il presente accordo, quanto previsto agli artt.23 e 30 della Legge n.300/1970 e pertanto, ogni e qualsiasi livello di istanza sindacale, ivi comprese le convocazioni degli organi direttivi confederali, nazionali, regionali, provinciali o comprensoriali, etc.
7. L' OO.SS. stipulante il presente CCNL, attraverso le proprie articolazioni, si impegna a comunicare alle singole aziende, entro il mese di dicembre di ciascun anno precedente quello di riferimento, i nominativi dei dipendenti dell'azienda che hanno diritto a fruire del monte ore dei permessi aziendali, in quanto dirigenti delle rappresentanze sindacali contrattualmente previste e degli organismi direttivi nazionali, regionali, provinciali, comprensoriali ed aziendali, nei limiti previsti dai rispettivi Statuti.
8. Tutti i permessi vengono accordati a richiesta scritta della OO.SS. stipulante il CCNL ed avanzata con un preavviso di almeno 24 ore lavorative, salvo casi di particolare urgenza. Le richieste di permesso devono essere controfirmate dal responsabile dell'organo direttivo di appartenenza del lavoratore interessato e quelle relative alla partecipazione alle riunioni degli organi direttivi devono essere corredate dalla copia della lettera di convocazione dello stesso organo.
9. All'infuori di quanto previsto dalle presenti norme, potranno essere concessi, altresì, permessi sindacali non retribuiti, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Rappresentanze Sindacali Territoriali (RST)

1. Per la tutela dei Lavoratori dipendenti da Imprese non rientranti nel campo di applicazione dell'Art. 19 dello Statuto dei Lavoratori o che hanno meno di 6 (sei) dipendenti in ciascuna sede autonoma, per la validità della Contrattazione Aziendale di Secondo livello ivi svolta, è prevista la Rappresentanza Sindacale Territoriale, in sigla "RST", nominata dalla OO.SS. firmataria il presente CCNL.
2. Le RST sono titolari di tutte le prerogative e diritti di cui sono titolari le RSA (in loro assenza) e che siano compatibili con la funzione svolta

Art.115 – Assemblea

1. Nelle unità aziendali, i lavoratori in forza nell'unità medesima hanno diritto di riunirsi fuori dell'orario di lavoro in assemblee indette dalle Organizzazioni aderenti o facenti capo alle OO.SS. stipulanti, singolarmente o congiuntamente, su materie di interesse sindacale e del lavoro. Le riunioni si terranno presso l'unità aziendale interessata, in locale messo a disposizione dal datore di lavoro; la convocazione deve essere comunicata alla direzione dell'impresa con almeno 2 (due) giorni di anticipo; le assemblee possono essere svolte anche in modalità telematica, su richiesta dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di apposite "suite" telematiche messe a disposizione, anche dal datore di lavoro.

2. A ciascun lavoratore è inoltre riconosciuto il diritto a partecipare ad Assemblee sindacali, indette dalle OO.SS. stipulanti il presente CCNL, durante l'orario di lavoro fino ad un massimo di 24 (ventiquattro) ore all'anno normalmente retribuite.
3. Lo svolgimento delle assemblee durante l'orario di lavoro dovrà essere concordato in sede aziendale, tenendo conto dell'esigenza di garantire in ogni caso la regolare funzionalità delle aziende. Devono altresì essere assicurate la sicurezza dei presenti, la salvaguardia degli impianti e delle attrezzature e l'eventuale servizio di vendita al pubblico.
4. Le riunioni possono riguardare la generalità dei lavoratori ovvero gruppi di essi; ad esse possono prendere parte dirigenti esterni dei sindacati stipulanti il CCNL indicati nella convocazione; Le riunioni non potranno superare, singolarmente, le due ore e trenta minuti di durata.

Art.116 - Referendum

1. Nelle aziende, il datore di lavoro deve consentire lo svolgimento fuori dell'orario di lavoro, di referendum, sia generali che per categorie, su materie inerenti all'attività sindacale.
2. I referendum sono indetti dalla RSA, con diritto di partecipazione di tutti i lavoratori appartenenti all'unità aziendale e alla categoria particolarmente interessata.
3. Ulteriori modalità per lo svolgimento del referendum saranno stabilite nei contratti collettivi decentrati.

Art.117 - Trattenute sindacali

1. I datori di lavoro provvederanno alla trattenuta sindacale, a favore della O. S. firmataria del presente contratto, nei confronti dei lavoratori che ne effettueranno richiesta scritta.
2. La suddetta quota sarà trasmessa alle OO.SS. da parte del datore di lavoro, previa sottoscrizione, da parte del lavoratore della lettera di delega nella quale si indica l'Organizzazione Sindacale destinataria del contributo associativo.
3. L'Azienda trasmetterà l'importo della trattenuta al Sindacato di spettanza.

RAPPORTI TRA LE PARTI SINDACALI

Art.118 - Ente Bilaterale autonomo del settore privato E.BI.A.S.P.

1. Le Parti concordano che l'Ente Bilaterale Autonomo del Settore Privato, in sigla E.BI.A.S.P. costituisce lo strumento per lo svolgimento delle attività individuate delle Parti stipulanti il CCNL in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione, qualificazione professionale e sostegno al reddito. Quest'ultima attività sarà concretizzata con l'ausilio del fondo di solidarietà eventualmente costituito dalle OO.SS. firmatarie dal presente CCNL.
2. E.BI.A.S.P. è costituito e strutturato in base alle modalità organizzative e funzionali tassativamente definite con apposito Statuto e Regolamento.
3. A tal fine E.BI.A.S.P. Nazionale attua ogni utile iniziativa e in particolare:
 - a. programma e organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del settore e dei comparti e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni finalizzate, tra l'altro, a fornire alle parti il supporto tecnico necessario alla realizzazione degli incontri di informazione;
 - b. provvede al monitoraggio e rilevazione permanente dei fabbisogni professionali e formativi dei settori;
 - c. provvede al monitoraggio delle attività formative e allo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze per gli addetti;
 - d. elabora, progetta e gestisce- direttamente o attraverso convenzioni - proposte e iniziative in materie di formazione continua, formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative e programmi nazionali e comunitari, anche in collaborazione con le Regioni e con altri Enti competenti, finalizzate altresì a creare le condizioni più opportune per la loro pratica realizzazione a livello territoriale;
 - e. riceve dalle Organizzazioni Territoriali, gli accordi collettivi territoriali ed aziendali curandone le raccolte e provvedendo, a richiesta, alla loro trasmissione al CNEL agli effetti di quanto previsto dalla Legge n.936/1986;
 - f. istituisce e gestisce l'Osservatorio Nazionale e gli Osservatori Territoriali di cui agli artt.121, 131 e 132 del presente CCNL, e ne coordina le attività;
 - g. riceve ed elabora, ai fini statistici, i dati forniti dagli Osservatori Territoriali sulla realizzazione degli accordi in materia apprendistato e dei contratti a termine;
 - h. svolge i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
 - i. svolge i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di sostegno al reddito;
 - j. svolge la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di riforma del mercato del lavoro, delle rinunce e transazioni di cui all'art.2113 cod. civ. e del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro;
 - k. svolge, in materia di apprendistato, le funzioni eventualmente ad esso affidate da nuove disposizioni di legge in materia;
 - l. svolge le funzioni di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi della normativa vigente;
 - m. attua ogni azione utile al raggiungimento degli scopi previsti dal CCNL che ad esso fanno riferimento;
 - n. attua il sistema di ammortizzatori sociali con il sistema di autofinanziamento;
 - o. attua il sistema di ammortizzatori sociali con il sistema di autofinanziamento;
 - p. può promuovere lo svolgimento di piani formativi settoriali e/o territoriali volti a favorire l'apprendimento della lingua italiana da parte dei lavoratori stranieri, per i quali potrà essere richiesto il cofinanziamento del fondo interprofessionale di formazione continua, per i dipendenti delle aziende che applicano il presente CCNL.
4. E.BI.A.S.P. svolge inoltre, attraverso apposite Commissioni di Indirizzo Settoriale, in sigla CIS, composte dai rappresentanti delle OO.SS. stipulanti il presente contratto, tutte le attività funzionali alla esecuzione della normativa legislativa e contrattuale in materia di apprendistato, contratti a tempo determinato, part-time, lavoro ripartito e lavoro intermittente, nonché la gestione delle problematiche settoriali per tutte le materie demandate alla Bilateralità dalla contrattazione collettiva.
5. Per la certificazione dei contratti di lavoro, E.BI.A.S.P. dispone un'apposita Commissione Nazionale di Certificazione.
6. Su istanza di una delle Parti Sociali stipulanti, E.BI.A.S.P. Nazionale può essere riconosciuto mandato circa la ricognizione di problemi sorti a livello di singoli settori compresi nella sfera di applicazione del presente CCNL e relativi agli effetti derivanti dall'attuazione delle norme contrattuali.
7. E.BI.A.S.P. potrà essere chiamato a pronunciarsi con riferimento alla classificazione e ai sistemi di flessibilità dell'orario di lavoro, anche per la sopravvenienza di nuove modalità di svolgimento dell'attività settoriale ovvero in materia di riallineamento retributivo, di organizzazione del lavoro, di innovazioni tecnologiche ovvero tutte quelle materie che gli verranno espressamente affidate dalle Parti. L'istruttoria avviene attraverso l'istituzione di un'apposita la CIS Nazionale. Un apposito accordo siglato in seno alla Commissione raccoglierà le risultanze del lavoro svolto che confluiranno ad integrare il presente CCNL.
8. Per il miglior raggiungimento dei propri scopi E.BI.A.S.P. potrà avviare, partecipare o contribuire ad ogni iniziativa che in modo diretto permetta o faciliti il raggiungimento dei propri fini istituzionali, anche costituendo o partecipando ad Istituti, Società, Associazioni od Enti, previa apposita delibera del Consiglio di Amministrazione.
9. Gli organi di gestione E.BI.A.S.P. saranno composti su base paritetica tra l'Organizzazione Sindacale dei lavoratori e dei datori di lavoro.
10. La costituzione degli E.BI.A.S.P. Regionali e Territoriali è deliberata dal Consiglio Direttivo dell'E.BI.A.S.P. nazionale che ne regola il funzionamento con apposito regolamento.

Art.119 - Enti Bilaterali Territoriali

1. E.BI.A.S.P. Territoriale costituisce lo strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalle Parti stipulanti in materia di occupazione, mercato del lavoro e a tal fine promuove:
 - a. la formazione e la qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e altri Enti competenti, anche finalizzate all'avviamento al lavoro dei lavoratori che vi abbiano proficuamente partecipato;
 - b. il finanziamento di corsi di riqualificazione per il personale interessato in processi di ristrutturazione e riorganizzazione che comportino la cessazione e/o la sospensione dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato;
 - c. gli interventi per il sostegno del reddito dei lavoratori stagionali che partecipano ai corsi di formazione predisposti dall'Ente stesso, nonché altri interventi di carattere sociale in favore dei lavoratori;
 - d. il coordinamento, la vigilanza ed il monitoraggio dell'attività dei Centri di Servizio;
 - e. l'istituzione di una banca dati per l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro ed il monitoraggio del mercato del lavoro e delle forme di impiego, in collegamento con E.BI.A.S.P. Nazionale e con la rete degli E.BI.A.S.P. Territoriali e con i servizi locali per l'impiego;
 - f. le azioni più opportune affinché dagli Organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto;
 - g. i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
 - h. le funzioni in materia di riallineamento retributivo ad esso affidate dagli accordi territoriali in materia.
 - i. per i dipendenti delle aziende che applicano il presente CCNL può promuovere lo svolgimento di piani formativi settoriali e/o territoriali volti a favorire l'apprendimento della lingua italiana da parte dei lavoratori stranieri, per i quali potrà essere richiesto il cofinanziamento del fondo di formazione continua da costituire;
 - j. per i dipendenti delle aziende che applicano il presente CCNL può svolgere attività di assistenza ai lavoratori stranieri ai fini del disbrigo delle pratiche utili al rinnovo del permesso di soggiorno.
2. E.BI.A.S.P. Territoriale, svolge inoltre, tutte le attività funzionali alla esecuzione a livello territoriale della normativa legislativa e contrattuale in materia di apprendistato, contratti di inserimento, contratti a tempo determinato, part-time e lavoro intermittente.
3. Per la certificazione dei contratti di lavoro, l'E.BI.A.S.P. Territoriale si avvale di apposite commissioni di certificazione presenti su tutto il territorio, sostituite all'uopo dalla Commissione Nazionale di Certificazione, in caso di ridotta presenza a livello locale.
4. E.BI.A.S.P. Territoriale, inoltre, promuove e gestisce iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e altri Enti competenti. In Particolare, svolge le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto.

Art.120 - Assistenza Sanitaria Integrativa

1. Il fondo di assistenza sanitaria integrativa è il FONDOSANI (Fondo Sanitario Integrativo di emanazione Confederale). Le parti hanno di comune accordo preso tale decisione al fine di garantire a tutti i lavoratori maggiori prestazioni assistenziali integrative del servizio sanitario nazionale.
2. A decorrere dal 01 novembre 2019 sono iscritti al FONDOSANI tutti i lavoratori assunti a tempo indeterminato o a tempo determinato, sia a tempo pieno che parziale, inclusi gli apprendisti ed i collaboratori.
3. Per il finanziamento del FONDOSANI è dovuto un contributo mensile obbligatorio per ciascun lavoratore in forza, pari ad euro 12,50 di cui euro 11,50 a carico dell'azienda ed euro 1,00 a carico del lavoratore. I contributi sono dovuti per 12 mensilità da corrispondersi entro il giorno 16 di ogni mese.
4. Con il versamento relativo al mese di gennaio di ogni anno o, comunque, con il primo versamento conseguente all'avvenuta adesione al Fondo sanitario, dovrà essere versata una quota di iscrizione annuale parametrata sulla consistenza dell'organico aziendale, secondo la seguente tabella:

da 1 a 5 :	€ 50,00
da 6 a 15 :	€ 100,00
da 16 a 30:	€ 150,00
da 31 a 40	€ 250,00
da 41 a 50:	€ 300,00
oltre 50	€ 350,00

5. I contributi di cui ai punti 3) e 4), unitamente alla contribuzione da destinare all'Ente Bilaterale EBIASP, vanno versati in un'unica soluzione mediante F24 con codice "EBAP" o tramite bonifico bancario sul Conto corrente intestato a FONDOSANI all'IBAN: IT 03 J 0623 01370 10000 40432368.
6. Il trattamento economico complessivo risulta comprensivo di tali quote e contributi, che sono considerati parte integrante del trattamento economico.
7. I contributi di cui ai commi 3 e 4 sono sostitutivi di un equivalente aumento salariale contrattuale ed assumono valenza normativa per tutti coloro che applicano il presente CCNL.
8. L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione pari ad Euro 25,00 lordi da corrispondere per tutte le mensilità previste dal CCNL. Fermo restando il diritto del lavoratore al risarcimento del danno subito.

Art.121 - Commissione di Conciliazione Paritetica Nazionale

1. Le Parti intendono adottare ogni strumento idoneo a favorire appropriati momenti di confronto atti a prevenire conflittualità ed eventuali contenziosi, anche in sede giudiziaria, e convengono di attenersi alle procedure indicate agli articoli seguenti.
2. A tal fine, le Parti intendono costituire una Commissione di Conciliazione Nazionale con il compito di verificare con attività di costante monitoraggio, la corretta attuazione dei doveri incombenti sulle Parti anche attraverso l'interpretazione autentica del CCNL ovvero delle singole clausole contrattuali oggetto di eventuali controversie o interventi diretti su problematiche e/o situazioni di rilievo.
3. In pendenza di un procedimento instaurato presso la Commissione di Conciliazione Nazionale, è precluso alle OO.SS. e alle parti interessate la facoltà di adottare ulteriori iniziative sindacali ovvero legali fino alla definizione della controversia.

Art.122 - Composizione e sede della Commissione Nazionale

La Commissione di Conciliazione Nazionale è composta da un numero pari di membri scelti in egual numero tra le organizzazioni datoriali e quelle sindacali dei lavoratori fino ad un massimo di 4 per organizzazione.

Art.123 - Convocazione della Commissione Nazionale

1. Per tutte le attività inerenti la convocazione, l'organizzazione delle riunioni e la verbalizzazione delle decisioni assunte in sede di Commissione di Conciliazione Nazionale, viene istituita una Segreteria tra le Parti Sociali stipulanti.
2. La convocazione della Commissione di Conciliazione Nazionale viene disposta a seguito della presentazione di un'apposita istanza presentata alla Segreteria da parte delle Organizzazioni stipulanti il presente contratto ovvero da parte dei loro Rappresentanti a livello locale, autonomamente o per conto di un lavoratore o di un datore di lavoro a loro aderente, tramite le Associazioni locali o nazionali di categoria.
3. L'Organizzazione procedente è tenuta a presentare l'istanza per mezzo di PEC, lettera raccomandata A/R ovvero consegna a mano in duplice copia o ogni altro mezzo equipollente idoneo.
4. La richiesta deve contenere gli elementi essenziali utili all'esame della controversia, l'indicazione delle eventuali parti, l'elenco degli eventuali documenti allegati, l'indicazione dell'Organizzazione Sindacale o Associazione Datoriale che rappresenta l'istante in caso di domanda presentata su interesse di una parte.
5. Su accordo delle parti, la data di convocazione della Commissione verrà fissata non oltre i 20 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza e l'intera procedura dovrà esaurirsi entro i 30 giorni successivi.
Ove la controversia presenti particolare complessità sul piano istruttorio, d'intesa con le parti, il termine potrà essere prorogato dalla Commissione fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni.

Art.124 - Istruttoria e decisione della Commissione Nazionale

1. Al fine di acquisire ulteriori elementi e circostanze utili per l'esame e per la definizione della controversia, la Commissione può convocare le parti prima di concludere la fase istruttoria.
2. La decisione assunta dalla Commissione di Conciliazione Nazionale, sottoscritta dai suoi componenti, viene trasmessa per mezzo della sua Segreteria in copia alle parti interessate.
3. Queste sono tenute ad uniformarsi e, ove ne ricorrano gli estremi, a darvi attuazione, trasferendone i contenuti in un apposito verbale di conciliazione, redatto ai sensi della normativa vigente.
4. Qualora la controversia verta su questioni attinenti al sistema di relazioni sindacali e dalla deliberazione assunta dalla Commissione risulti lesa un diritto di organizzazione sindacale di parte, previo confronto tra le Organizzazioni stipulanti da esaurirsi entro il termine di 30 giorni, la parte interessata, sulla base di riscontri oggettivi, può decidere di non attenersi a quanto disposto dalla Commissione ovvero di non avviare le procedure prescritte dalla Commissione stessa. Tale facoltà della parte interessata le è riconosciuta anche qualora non vi sia stata alcuna deliberazione da parte della Commissione.

Art.125 - Commissione di Conciliazione Regionale e/o territoriale

La Commissione di Conciliazione Regionale interviene, per risolvere tutte le problematiche inerenti la contrattazione decentrata per le quali non si debba ricorrere all'intervento della Commissione di Conciliazione Nazionale.

Art.126 - Composizione e sede della Commissione Regionale e/o Territoriale

1. Ciascuna Commissione di Conciliazione Regionale e/o territoriale è composta da un numero pari di membri scelti in egual numero tra le organizzazioni datoriali e quelle sindacali dei lavoratori fino ad un massimo di 4 per organizzazione.
2. La Commissione si riunisce presso la sede dei Rappresentanti dei datori di lavoro regionali ogni semestre al fine di ottemperare al suo mandato di cui al punto n.2 dell'articolo precedente ovvero su richiesta di una delle parti a fronte di esigenze di natura specificamente territoriale ovvero aziendale.

Art.127 - Convocazione della Commissione Regionale e/o Territoriale

1. La convocazione della Commissione di Conciliazione Regionale viene disposta a seguito di formale richiesta presentata alla Segreteria della Commissione da parte dell'Organizzazione sindacale ovvero dell'Associazione imprenditoriale a livello locale, autonomamente o in rappresentanza dei propri assistiti.

2. L'Organizzazione procedente è tenuta a presentare l'istanza per mezzo di PEC, lettera raccomandata A/R ovvero consegna a mano in duplice copia od ogni altro mezzo equipollente idoneo.
3. La richiesta deve contenere gli elementi essenziali utili all'esame della controversia, l'indicazione delle eventuali parti, l'elenco degli eventuali documenti allegati, l'indicazione dell'Organizzazione Sindacale o Associazione Datoriale che rappresenta l'istante in caso di domanda presentata su interesse di una parte.
4. Su accordo delle parti, la data di convocazione della Commissione verrà fissata non oltre i 20 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza e l'intera procedura dovrà esaurirsi entro i 30 giorni successivi. Ove la controversia presenti particolare complessità sul piano istruttorio, d'intesa con le parti, il termine potrà essere prorogato dalla Commissione fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni.

Art.128 - Istruttoria e decisione della Commissione Regionale e/o Territoriale

1. Al fine di acquisire ulteriori elementi e circostanze utili per l'esame e per la definizione della controversia, la Commissione può convocare le parti prima di concludere la fase istruttoria.
2. La Commissione, acquisiti gli elementi del caso, procede alla deliberazione e redige il verbale che sarà sottoscritto dai suoi membri.
3. In caso di mancato accordo, su istanza di entrambe le parti, la controversia verrà inoltrata alla Segreteria della Commissione Nazionale per un secondo tentativo di conciliazione.

Art.129 - Osservatorio Nazionale

1. L'Osservatorio Nazionale è lo strumento che l'Ente Bilaterale Autonomo del settore privato- E.B.I.A.S.P. può istituire per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le Parti Sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale.
2. A tal fine, l'Osservatorio attua ogni utile iniziativa e, in particolare:
 - a. programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni;
 - b. riceve ed organizza le relazioni sulle materie oggetto di analisi dell'Ente Bilaterale Nazionale – E.B.I.A.S.P. inviando a quest'ultimo, con cadenza semestrale, i risultati trasmessigli dagli E.B.I.A.S.P. Territoriali;
 - c. elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative nazionali e comunitarie, e, in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate anche a creare le condizioni più opportune per una loro pratica realizzazione a livello territoriale;
 - d. riceve ed elabora, anche a fini statistici, i dati forniti dagli Osservatori Territoriali sulla realizzazione e l'utilizzo degli accordi in materia di contratti d'inserimento e apprendistato nonché dei contratti a termine inviandone i risultati, di norma a cadenza annuale, E.B.I.A.S.P. Nazionale;
 - e. riceve dalle Organizzazioni Territoriali gli accordi realizzati a livello territoriale o aziendale curandone l'analisi e la registrazione;
 - f. predispone i progetti formativi per singole figure professionali, al fine del migliore utilizzo dei contratti d'inserimento.

Art.130 - Organismo Paritetico Nazionale O.P.N.A.S.P.

1. Le Parti concordano che l'Organismo Paritetico Nazionale Settore Privato, in sigla O.P.N.A.S.P. costituisce lo strumento necessario al fine del rispetto delle norme in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro come previsto e disciplinato dal D.Lgs. 81/08.
2. O.P.N.A.S.P. è costituito e strutturato in base alle modalità organizzative e funzionali definite dal suo statuto ed ha competenza nazionale sui comparti disciplinati dai CCNL sottoscritti dalle OO.SS. firmatarie.
3. A tal fine O.P.N.A.S.P. attua ogni utile iniziativa e in particolare:
 - supportare le imprese nell'individuazione di soluzioni tecniche e organizzative dirette a garantire e migliorare la tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
 - svolge, promuove e collabora alle attività di formazione in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro, consentendo alle aziende e ai datori di lavoro di adempiere all'obbligo di collaborazione con gli organismi paritetici, anche attraverso l'impiego dei fondi interprofessionali, nonché, su richiesta delle imprese, rilascia una attestazione dello svolgimento delle attività e dei servizi di supporto al sistema delle imprese, tra cui l'asseverazione della adozione e della efficace attuazione dei modelli di organizzazione e gestione della sicurezza di cui all'articolo 30 del DLGS 81/2008, della quale gli organi di vigilanza possono tener conto ai fini della programmazione delle proprie attività. A tale fine l'Organismo Paritetico istituirà specifica commissione paritetica, tecnicamente competente.
 - Dare comunicazione alle imprese e agli organi di vigilanza territorialmente competenti del nominativo del RLST ai sensi dell'art. 51 comma 8 del D.Lgs. 81/2008.
 - Dare comunicazione all'INAIL dei nominativi delle imprese che hanno aderito al sistema dell'organismo paritetico e il nominativo o i nominativi dei RLST.
 - Svolgere ogni altra funzione affidata dalla legge italiana o europea e quanto deliberato e regolamentato dall'Organismo costituito.

Art.131 - Finanziamento Ente Bilaterale Autonomo del settore privato

1. Il contributo mensile da destinare in favore dell'E.B.I.A.S.P. Nazionale è stabilito nella misura di euro 7,50 (€ sette/50) suddivisi per € 6,50 a carico e €1,00 a carico del dipendente per le mensilità previste dal presente CCNL;

2. La quota relativa all'assistenza contrattuale a favore dell'EBIASP a carico dell'azienda per ogni lavoratore all'atto dell'adesione al presente CCNL è di €10,00 (€ dieci/00);
3. L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un E.D.R. di importo mensile pari ad € 25,00 lordi.
4. L' E.D.R. di cui al comma precedente, viene corrisposto per tutte le mensilità previste nel CCNL e non è utile ai fini del computo di qualsiasi istituto legale e contrattuale, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.
5. Le quote, unitamente ai contributi da destinare al Fondo sanitario integrativo "FONDOSANI", vanno versate in un'unica soluzione o mediante F24 con codice "EBAP" o tramite bonifico bancario sul Conto corrente intestato a E.B.I.A.S.P. all'IBAN: IT 74 W 06230 03233 0000 4648 7433
6. L'azienda che non aderisce a CONFLAVORO PMI, e/o che ometta il versamento delle quote all'Ente Bilaterale – E.B.I.A.S.P. e del Fondo Sanitario "FONDOSANI" non può avvalersi del presente contratto.

Art.132 - Fondi

Fondo interprofessionale per la formazione continua

Per tutta la materia della formazione continua, le Parti hanno costituito apposito fondo in attuazione dell'art.118 della Legge n.388/2000 denominato FONDO FORMAZIONE ed in attesa di avvio dello stesso, le parti convengono di aderire ai fondi già esistenti di emanazione Confsal.

Fondo di Previdenza Complementare

Le Confederazioni concordano di costituire il fondo di Previdenza Complementare Intersettoriale, così come previsto dal D.Lgs. 252 del 5 dicembre 2005 e di regolamentarne le funzioni con successivo accordo.

Assistenza contrattuale

Considerando il presente contratto collettivo uno strumento di tutela per tutti i datori di lavoro, che adottano esplicitamente o recepiscono implicitamente il presente CCNL mediante la sua applicazione, ai fini della realizzazione della funzione contrattuale, anche delegata dalla legislazione vigente, nonché del beneficio delle agevolazioni contrattuali e legislative e, conseguentemente, per la sua gestione, nonché per assicurare le funzioni di tutela e di assistenza delle strutture sindacali, anche territoriali, al servizio delle aziende Conflavoro PMI procederà alla riscossione di un contributo di assistenza contrattuale a carico delle aziende, in misura non inferiore allo 1,00% delle retribuzioni denunciate a fini contributivi, per il tramite dell'INPS ai sensi della Legge 4 giugno 1973 n.311 (codice W436). Le misure contributive annuali e le relative norme di esazione formeranno oggetto di appositi regolamenti nazionali e/o disposizioni territoriali del sistema Conflavoro PMI.

Art.133 - Conciliazione controversie in sede sindacale

1. Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione in sede sindacale, ai sensi della riforma introdotta dalla Legge n.183/2010. Restano escluse le controversie inerenti i provvedimenti disciplinari e le relative sanzioni.
2. Il tentativo di conciliazione sindacale può essere previsto egualmente in caso di controversie relative ai licenziamenti individuali di cui alla Legge n.604/1966, Legge n.300/1970 e successiva Legge n.108/1990, non derivanti da provvedimento disciplinare, ferma restando l'obbligatorietà della procedura ex art.7 della Legge n.604/1966.
3. Le suddette controversie potranno essere devolute alla Commissione di Conciliazione dell'E.B.I.A.S.P. In assenza di Enti Bilaterali Regionali, la parte interessata potrà ricorrere alla Commissione di Conciliazione Nazionale istituita presso l'Ente Bilaterale Autonomo settore privato - E.B.I.A.S.P.. Resta salva la facoltà dell'ente bilaterale, qualora ricorrano le circostanze di cui al comma precedente, di procedere alla costituzione di Commissioni Territoriali di Conciliazione alle quali sarà devoluta la risoluzione delle controversie sorte nel territorio rientrante nel loro ambito di competenza
4. La comunicazione della richiesta di espletamento del tentativo di conciliazione interrompe la prescrizione e sospende, per la durata del tentativo di conciliazione e per i venti giorni successivi alla sua conclusione, il decorso di ogni termine di decadenza.

Art.134 - Composizione e sede delle Commissioni di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione Territoriale è istituita presso l'Ente Bilaterale – E.B.I.A.S.P. territorialmente competente ed è composta da rappresentanti delle OO.SS. stipulanti. La medesima composizione è prevista per la Commissione di Conciliazione Nazionale istituita presso E.B.I.A.S.P. Nazionale.

Art.135 - Attivazione della procedura di conciliazione

1. Il tentativo di conciliazione in sede sindacale viene instaurato a cura della parte interessata personalmente o tramite l'Organizzazione Sindacale firmataria del presente CCNL alla quale sia iscritta o abbia conferito mandato, presentando apposita richiesta alla Commissione di Conciliazione mediante PEC, lettera raccomandata A/R ovvero consegna a mani.
2. A carico della parte procedente spetta l'onere di trasmettere prontamente copia della richiesta del tentativo di conciliazione alla controparte.

Art.136 - Richiesta del tentativo di conciliazione

La richiesta deve contenere l'indicazione delle parti (se in caso di persona giuridica, associazione non riconosciuta o comitato, l'istanza deve indicare la denominazione o la ditta nonché la sede), l'indicazione dell'Organizzazione Sindacale o Associazione Datoriale firmataria del presente CCNL che rappresenta l'istante, il luogo dove è sorto il rapporto ovvero dove si trova l'azienda o sua dipendenza alla quale è addetto il lavoratore o presso la quale egli prestava la sua opera al momento della fine del rapporto, l'esposizione dei fatti e delle ragioni posti a fondamento della pretesa, l'elenco degli eventuali documenti allegati, il luogo dove devono essere fatte le comunicazioni inerenti alla procedura

Art.137 - Convocazioni delle parti

1. La Commissione di Conciliazione deve provvedere alla convocazione delle parti indicando il luogo, il giorno e l'ora in cui si terrà il tentativo di conciliazione.
2. In caso di mancata e ingiustificata comparizione di una delle parti, la Segreteria rilascerà alla parte interessata la relativa attestazione.

Art.138 - Istruttoria

1. La Commissione di Conciliazione dovrà esperire il tentativo di conciliazione, con libertà di forme e, laddove fosse necessario, anche con più riunioni.
2. All'esito della convocazione delle parti e dell'istruttoria, il procedimento si conclude con la definizione di un accordo tra le parti, anche parziale, ovvero con la constatazione da parte della Commissione di Conciliazione del mancato raggiungimento in tale sede di un accordo ovvero di un rinvio qualora le parti necessitino di ulteriori riflessioni.

Art.139 - Processo verbale di conciliazione o mancato accordo

1. Il processo verbale di conciliazione, anche parziale, ovvero di mancato accordo deve contenere:
 - a. il richiamo al contratto o accordo collettivo che disciplina il rapporto di lavoro al quale fa riferimento la controversia conciliata;
 - b. il richiamo alla presenza delle parti, di persona ovvero attraverso i loro rappresentanti;
2. La sottoscrizione del verbale di avvenuta conciliazione ad opera delle parti e di tutti i componenti della Commissione, rende inoppugnabile la conciliazione che acquista efficacia di titolo esecutivo, ai sensi dell'art.411 c.p.c.
3. Se il tentativo di conciliazione riesce, la Commissione forma un verbale di conciliazione che, debitamente sottoscritto, verrà depositato, a cura delle parti o per il tramite dell'Organizzazione sindacale di rappresentanza, presso la Direzione Territoriale del Lavoro territorialmente competente.
4. Su istanza di parte, l'esecutività di tale accordo sarà sancita con decreto emesso dal giudice del lavoro presso il suddetto Tribunale, previo accertamento della regolarità formale del verbale di conciliazione.
5. Nel caso di mancata conciliazione, le parti sono tenute a riportare nell'apposito verbale le rispettive ragioni circa il mancato accordo. Resta salva la facoltà della Commissione di Conciliazione adita di formulare una proposta per la bonaria definizione della controversia.

Art.140 - Risoluzione bonaria della controversia

Qualora le parti, anteriormente alla conclusione della procedura di conciliazione in sede sindacale, siano comunque addivenute ad un accordo, possono richiedere, attraverso spontanea comparizione, di conciliare la controversia stessa ai fini e per gli effetti del combinato disposto degli art.2113 c.4 del Codice Civile e artt.410 e 411 c.p.c.

Art.141 - Decisioni

Le decisioni assunte dalla Commissione di Conciliazione Regionale e/o Territoriale non costituiscono interpretazione autentica del presente CCNL che resta demandata alla commissione di conciliazione paritetica nazionale di cui al precedente art. 121.

Art.142 - Il tentativo obbligatorio di conciliazione

1. Le Parti ricordano che il tentativo di conciliazione è obbligatorio e pertanto preclusivo all'ammissibilità del ricorso in via giudiziale per le controversie relative a contratti di lavoro certificati dalle apposite Commissioni di Certificazione di cui all'art.80 c.4 del D.Lgs.n.276/2003 e successive modifiche.
2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione dovrà avere ad oggetto l'erronea qualificazione del contratto ovvero il vizio del consenso o la difformità tra il programma negoziale certificato e la sua successiva attuazione.
3. Il tentativo obbligatorio di conciliazione
4. dovrà essere esperito dinanzi alla medesima Commissione che ha emesso l'atto di certificazione.

Art.143 - Risoluzione della lite in via arbitrale

1. Ai sensi dell'art.412 c.p.c. così come modificato dalla Legge n.183/2010, in qualunque fase del tentativo di conciliazione, o al suo termine, in caso di mancato accordo, le parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano, riconoscendo, quando è possibile, il credito che spetta al lavoratore e possono

rimettere volontariamente alla Commissione di Conciliazione adita il mandato per la risoluzione della lite in via arbitrale, indicando:

- a. il termine per l'emanazione del lodo che, in ogni caso, non potrà superare i 60 giorni, trascorsi i quali l'incarico s'intende revocato, salvo accordo delle parti a concedere un ulteriore termine;
 - b. le norme invocate a sostegno delle rispettive posizioni;
 - c. l'eventuale richiesta di decidere secondo equità, pur nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento, anche derivanti da obblighi comunitari. Le parti possono inoltre indicare le forme e i modi per l'espletamento dell'attività istruttoria.
2. Tale mandato comporta l'instaurazione di un arbitrato irrituale, con forza di contratto tra le parti, e pertanto non impugnabile, anche qualora deroghi a disposizioni di legge o contratti collettivi.
3. Il lodo emanato a conclusione dell'arbitrato, sottoscritto dagli arbitri e autenticato, ha forza di legge tra le parti (ai sensi dell'art.1372 cod. civ.), è inoppugnabile (ai sensi art.2113 c.4 cod. civ.) salvo quanto disposto dall'art.808ter c.p.c. e ha efficacia di titolo esecutivo (ai sensi dell'art.474 c.p.c.), su istanza della parte presso il Giudice del Lavoro del Tribunale nella cui circoscrizione si è svolto l'arbitrato. Il giudice, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo, con proprio decreto.

Art.144 - Controversie collettive

1. Al fine di migliorare le relazioni sindacali in azienda, le Parti assumono l'impegno, anche in relazione agli accordi interconfederali, di favorire, in caso di controversie collettive, tentativi idonei per una possibile soluzione conciliativa delle stesse attraverso un esame congiunto tra Direzione Aziendale e RSA assistite dalle rispettive Organizzazioni Sindacali.
2. Qualora la controversia collettiva abbia come oggetto l'applicazione o l'interpretazione di norme contrattuali o di legge e del sistema di informazioni di cui al presente CCNL, le parti potranno avvalersi del supporto della Commissione di Conciliazione Paritetica Territoriale ovvero, qualora ancora non istituita, della Commissione di Conciliazione Paritetica Nazionale, di cui al precedente art. 121.

INQUADRAMENTO

Art.145 - Classificazione del personale

OPERATORI INBOUND

Primo livello non previsto.

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

- Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali erogazione di informazioni sulla base dello script aziendale tramite telefono o altro canale informativo o eventualmente reindirizzando il contatto ad un livello superiore di assistenza.

Operatore di call center junior

3° LIVELLO

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

- Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione di carattere generale e/o supporto tecnico-commerciale alla clientela; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office. Si occupa del servizio assistenza clienti e della gestione di eventuali reclami ed eventualmente reindirizza il contatto ad un livello superiore di assistenza.

Operatore di call center

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

- Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, 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. Si occupa del servizio assistenza clienti e della gestione attiva dei reclami che richiedono una conoscenza profonda del processo produttivo.

Operatore di call center senior

OPERATORI OUTBOUND

OPERATORE DI CALL CENTER JUNIOR

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici - per le quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare - quali erogazione di informazioni sulla base dello script aziendale tramite telefono o altro canale informativo, utilizzando l'elenco di contatti fornito dal cliente.

OPERATORE DI CALL CENTER

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

OPERATORE DI CALL CENTER SENIOR

Lavoratrice/tore che, con professionalità e conoscenze di tipo specialistico acquisite anche attraverso specifici percorsi formativi, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità per le quali è richiesta capacità di valutazione ed elaborazione nonché un adeguato grado di autonomia e responsabilità, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati; svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, anche solo in via complementare, attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.

ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DIRETTA

Lavoratrice/tore che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse, gestisce con sufficiente autonomia e decisionalità il rapporto con il cliente, anche mediante visite presso lo stesso, occupandosi dell'individuazione ed analisi delle esigenze del cliente, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di apposite apparecchiature informatiche e finalizzazione delle azioni commerciali intraprese.

STRUTTURA AZIENDALE

1° LIVELLO

Addetti a lavori di pulizia; custodia; sorveglianza.

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, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali attività amministrative e/o tecniche semplici.

Addetto a compiti semplici di:

- Ufficio
- Attività amministrative
- Attività tecniche

3° LIVELLO

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

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

Addetto alla gestione amministrativa

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

Tecnico di supervisione e controllo

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, oltre alle mansioni proprie del terzo livello, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti di contenuto specialistico ed informatico che richiedono la conoscenza approfondita delle tecnologie e 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 e nella gestione dei sistemi di supervisione e controllo utilizzati.

Tecnico informatico specialista

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

Assistente di customer care

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

Addetto campagne di marketing

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

Specialista di attività amministrative

5° LIVELLO

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

- Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata specializzazione e competenza sui processi, sui modelli di caring aziendali e sui diversi servizi operativi, coordina ed indirizza operativamente le attività di gruppi di addetti e operatori customer care assegnati nonché di addetti ad attività tecniche on line; 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 - e garantisce loro la costante formazione e aggiornamento rispetto a procedure/informazioni/strumenti aziendali necessari all'espletamento dell'attività. Attraverso una conoscenza approfondita del processo operativo di riferimento, alle adeguate capacità di relazione e alla leadership, controlla le attività/risorse ed i risultati del nucleo operativo di competenza, anche eseguendo le attività necessarie alla raccolta ed elaborazione dei dati di traffico e rilevando i principali indicatori di qualità della comunicazione, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei livelli di servizio attesi.

Call center manager

6° LIVELLO

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

- Lavoratrice/tore che, sulla base di 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

7° LIVELLO

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

- Lavoratrice/tore che, 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

Dichiarazione congiunta

Le parti condividono l'esigenza di adeguare la regolamentazione dei profili professionali in tutti quei casi in cui le mansioni svolte dai lavoratori non sono chiaramente identificabili in quelle elencate nel presente CCNL anche a seguito dell'introduzione di nuove tecnologie. L'azienda che intende adeguare o definire nuovi profili professionali ne deve fare richiesta scritta alle OO.SS. firmatarie del presente contratto a livello territoriale o aziendale (se presente). Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta inviata dall'azienda le OO.SS. devono fissare un incontro al fine di adeguare la regolamentazione dei profili professionali.

TABELLE RETRIBUTIVE

Allegato A

OPERATORI INBOUND E OUTBOUND CON RAPPORTO DIPENDENTE

Inbound	Outbound	Minimi retributivi
Quarto livello	Addetto alla commercializzazione diretta	€ 1.270,75
Terzo livello	Operatore senior	€ 1.239,75
Secondo livello	Operatore	€ 1.209,50
-	Operatore junior	€ 1.180,00

Allegato B

STRUTTURA AZIENDALE

Inquadramento retributivo	Minimi retributivi	Indennità di funzione
Settimo livello	€ 1.614,85	€ 100,00
Sesto livello	€ 1.495,20	
Quinto livello	€ 1.341,60	
Quarto livello	€ 1.308,90	
Terzo livello	€ 1.276,95	
Secondo livello	€ 1.251,85	
Primo livello	€ 1.221,30	

APPENDICE

ACCORDO SUL TEMPO DETERMINATO

Le Parti prendono atto della modifica alla disciplina delle causali utilizzabili per l'instaurazione di contratti a tempo determinato di durata superiore ai 12 mesi stabilita nell'art. 41 bis D.L. n. 73/2021 (conv. Da L. n. 106/2021) e, tenuto conto delle caratteristiche del settore Call Center disciplinato dal presente contratto collettivo nazionale di lavoro, individuano le seguenti causali:

- Attività di promozione e vendita di servizi o prodotti attiva e continuativa, inserita in una campagna di medio-lungo termine, compresa l'attività di follow up intesa come fase di controllo e contatto continuo o periodico e comunque programmato, nei confronti del cliente;
- Promozione di servizi o prodotti appena lanciati sul mercato, nonché attività di promozione e marketing per pubblicizzare una nuova attività o un'impresa di nuova costituzione;
- Assistenza tecnica su servizi o prodotti di nuova creazione per i quali sono necessarie conoscenze e competenze specifiche, acquisite mediante apposito percorso formativo (es: supporto nell'utilizzo di determinate piattaforme; supporto nell'utilizzo di un certo prodotto);
- Attività di assistenza tecnica o customer care relative a servizi o prodotti per i quali è necessaria un'elevata formazione e conoscenza pratica acquisita sul campo;
- Appalti di durata determinata;
- Sostituzione di lavoratori con gravi patologie, soggetti ad un periodo di comporta esteso (fino a 720 gg nell'arco di 48 mesi);
- Assunzioni a tempo determinato nelle Regioni del Mezzogiorno individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218;
- Altre causali specifiche e ben determinate, individuate dalla contrattazione aziendale o territoriale.

Tale accordo sarà valido fino al 30 settembre 2022.

APPENDICE

STRESS LAVORO CORRELATO

POTENZIALI CAUSE DI STRESS	POSSIBILI SOLUZIONI
Mancanza di una postazione di lavoro fissa e/o in esclusiva	Privilegiare postazioni di lavoro singole ed ergonomiche
Monotonia e ripetitività del compito assegnato rese ancor più gravose dal frequente disinteresse mostrato dai soggetti contattati (outbound) o dall'aggressività degli utenti che presentano lamentele (inbound)	Diversificazione delle attività e rotazione tra il personale, compatibilmente con le esigenze organizzative; attivazione di percorsi formativi in materia di competenze relazionali, gestione dello stress e problem solving
Carichi di lavoro eccessivi con imposizione di tempi di chiamata brevi, collegati a obiettivi di rendimento previsti e/o necessari per il raggiungimento di premi di performance	Attenta pianificazione del lavoro e previsione di pause brevi e frequenti, anche per attenuare eventuali problematiche legate alla postura; condivisione delle procedure di valutazione dell'attività svolta
Obbligo di attenersi rigidamente agli script aziendali con conseguente mancata valorizzazione delle capacità personali dell'operatore	Addestramento mirato a migliorare la gestione delle telefonate; al fine di accrescerne la professionalità, consentire la partecipazione degli operatori nella definizione degli script e nel loro miglioramento
Eccessivi controlli da parte dei responsabili anche attraverso l'utilizzo di sistemi di monitoraggio sia tradizionali che elettronici; mancata collaborazione con colleghi o supervisori	Chiarezza delle modalità di controllo e coinvolgimento nella definizione dei tempi di lavoro; formazione dei team leader in materia di tecniche di leadership e gestione dei conflitti
Scarsa formazione iniziale sull'utilizzo di strumenti e piattaforme informatiche	Formazione tecnica per l'utilizzo efficiente ed efficace dei programmi e degli strumenti elettronici di lavoro
Scarsa valorizzazione delle capacità individuali	Introduzione di sistemi premianti

APPENDICE

Lavorazioni per conto terzi e responsabilità solidale negli appalti e nella sub-fornitura Area Call Center

La qualificazione dei rapporti di "lavorazione conto terzi" è tutt'ora un problema ancora aperto e che interessa le imprese che ricorrono a fornitori esterni per realizzare fasi del processo produttivo. Definire tali rapporti resta fondamentale per scongiurare il sorgere della responsabilità solidale laddove si dovesse ricadere nella fattispecie del contratto di appalto.

Occorre offrire una maggior tutela alla forza lavoro e alle Imprese che operano per conto terzi e in sub-fornitura dell'area Call Center, anche con il coinvolgimento degli Organi ispettivi.

Le parti stipulanti il presente contratto, in ossequio al principio di legalità, ritengono fondamentale la vigilanza dell'impresa committente sull'osservanza, da parte delle imprese operanti in filiera ed in presenza di contratti di appalto o contratti di sub-fornitura, delle disposizioni legislative e del CCNL, committente che resta comunque "obbligata in solido (anche) con il sub-fornitore relativamente ai crediti lavorativi, contributivi e assicurativi dei dipendenti di questi" (Sent. Corte Cost. n. 254/2017).

Contrastare il dilagare di situazioni irregolari è eticamente doveroso quanto indispensabile, per evitare che la procedura di esternalizzazione di fasi della produzione, venga utilizzata quale ricetta per risparmiare sul costo del lavoro.

Una costante verifica del rispetto del CCNL, della Legge n. 192/1982, relativa alla "Disciplina della sub-fornitura nelle attività produttive", è fondamentale per impedire la diffusione di fenomeni di dumping e concorrenza sleale da parte di alcuni operatori del settore nei confronti delle aziende operanti nel rispetto delle regole.

Le parti sociali esprimono il loro rifiuto a tali forme di comportamento e, ciascuna per la parte di propria competenza, si impegnano ad adottare ogni iniziativa utile e finalizzata ad una corretta applicazione del contratto collettivo nazionale e delle leggi sul lavoro.

CCNL CALL CENTER

Riproduzione Vietata | Tutti i diritti riservati | © Copyright 2023

Conflavoro, Fesica-Confsal e Confsal hanno sottoscritto il CCNL Call Center, con l'obiettivo di creare istituti ad hoc che possano premiare l'efficienza e la produttività delle aziende che applicano tale CCNL e, allo stesso tempo, tutelare gli interessi dei lavoratori.



CONFLAVORO
Piccole Medie Imprese

