

ANPIT, ASSOCONTACT, FEDERCONTACT e ATECA
con CISAL Terziario - CISAL Comunicazione - CISAL e CONFEDIR

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per Dirigenti, Quadri, Impiegati e Operai

dei

**Servizi di
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING,
DIGITAL EXPERIENCE e
DATA MANAGEMENT**

Roma, 4.12.2024

Il presente CCNL ha validità dal 1° dicembre 2024 al 30 novembre 2027

Riserva sulla proprietà intellettuale

Le Associazioni Datoriali Anpit ed Assocontact e le Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL intendono salvaguardare la piena e completa proprietà del Testo contrattuale e, pertanto, ne inibiscono l'inserimento totale o parziale in altri Contratti, riservandosi ogni azione di salvaguardia.

Le associazioni Federcontact e Ateca mantengono i diritti fintantoché saranno aderenti ad Anpit.

Nell'ipotesi in cui tale affiliazione dovesse venire meno, le stesse perderanno ogni diritto di proprietà intellettuale sul testo contrattuale, con tutte le conseguenti inibizioni.

Gli Enti Istituzionali quali, Ministero del Lavoro, CNEL, INPS, INAIL e le Banche Dati, oltre ai Lavoratori e ai Datori di lavoro iscritti a una delle Associazioni Datoriali stipulanti il presente CCNL e all'Ente Bilaterale, potranno liberamente utilizzarne il testo, anche memorizzandolo su supporti cartacei o informatici.

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno **4 Dicembre 2024** presso la Sede Nazionale dell'Organizzazione Assocontact si sono incontrati:

- **ANPIT - Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario**, rappresentata dal Presidente Federico Iadicicco e dal Vicepresidente Giovanni Mignozzi;
- **ASSOCONTACT: Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer**, rappresentata dal Presidente Lelio Borgherese, nonché da Paolo Emilio Colombo, Michele Scandroglio, Davide Natale, Stefano Grilli, Lorenzo Tancredi, Luca Covelli, Giulio Saitti, Piermaria Salvagno, Cristiana Salvagno, Alessandro Capra, Giampaolo Gualla, Paolo Di Genaro, Daniela Iurlaro
- **FEDERCONTACT** - in qualità di Federazione di Anpit, rappresentata dal Presidente Iconio Massara;
- **ATECA**, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT, rappresentata dal Presidente Tommaso Diana;

e

- **CISAL - Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori**, rappresentata dal Segretario Generale Francesco Cavallaro;
- **CISAL Terziario - Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori Commercio, Servizi, Terziario e Turismo**, rappresentata dal Segretario Nazionale Vincenzo Caratelli;
- **C.I.S.A.L. Comunicazione: Federazione Autonoma Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Aziende Consociate - Rai - Società Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata** rappresentata dal Segretario Nazionale Arcangelo Natili;
- **CONFEDIR - Confederazione Autonoma dei Dirigenti, Quadri e Direttivi**, rappresentata dal Segretario Generale Michele Poerio;

(nel seguito i comparenti saranno anche solo denominati "Parti")

per sottoscrivere il CCNL del **"settore dei Servizi di Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management"**, per le ragioni ampiamente specificate nella premessa, al termine di trattative sindacali partite nello scorso mese di 2024.

Pertanto, il presente CCNL, avrà validità dal 1° dicembre 2024 al 30 Novembre 2027.

Il presente CCNL è composto di articoli 229, allegati numero 6, pagine numero 265

Articolo/Titolo	Oggetto
TITOLO I	Aspetti ed Ambiti applicativi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dirigenti, Quadri, Impiegati ed Operai dei “<i>Servizi di BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, DIGITAL EXPERIENCE E DATA MANAGEMENT</i>”
Art. 1:	Ambito applicativo
TITOLO II	IL CCNL “Servizi di Business Process Outsourcing, Digital EXPERIENCE e DATA MANAGEMENT ”
Art. 2:	Aspetti generali
TITOLO III	CCNL: DECORRENZA E DURATA
Art. 3:	CCNL: Decorrenza, durata ed efficacia
Art. 4:	CCNL: Clausole di raffreddamento
TITOLO IV	CCNL: STAMPA E DISTRIBUZIONE
Art. 5:	CCNL: stampa e distribuzione
Art. 6:	CCNL: distribuzione a enti
TITOLO V	DIRITTI SINDACALI E DI RAPPRESENTANZA
Art. 7:	Rappresentanza collettiva dei lavoratori a mezzo R.S.A.
Art. 8:	Rappresentanza sindacale aziendale
Art. 9:	Rappresentanza sindacale territoriale
Art. 10:	Diritti della RSA/RST
Art. 11:	Assemblea sindacale
Art. 12:	Diritto d'affissione
Art. 13:	Cariche sindacali
Art. 14:	Dirigenti di RSA
Art. 15:	Trattenuta sindacale
TITOLO VI	LIVELLI DI CONTRATTAZIONE E INCONTRI
Art. 16:	Contrattazione collettiva di secondo livello
Art. 17:	Durata e condizioni della contrattazione di secondo livello
Art. 18:	Contrattazione di prossimità
TITOLO VII	DIRITTI D'INFORMAZIONE
Art. 19:	Diritti d'informazione: Esame congiunto territoriale
Art. 20:	Diritti d'informazione
TITOLO VII	REFERENDUM AZIENDALE

Art. 21:	Referendum aziendale: definizione, oggetto, finalità, efficacia
Art. 22:	Referendum aziendale: Prima Assemblea - Elezione Comitato Elettorale
Art. 23:	Referendum aziendale: Indizione della seconda assemblea
Art. 24:	Referendum aziendale: Diritto di voto - Validità della Consultazione
TITOLO IX	PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI ALLO SVILUPPO DELL'IMPRESA
Art. 25:	Partecipazione dei lavoratori allo sviluppo dell'impresa
Art. 26:	Funzionamento dei club tematici
Art. 27:	Attività del club
Art. 28:	Benefici per i lavoratori che partecipano ai club
Art. 29:	Reinvestimento condiviso degli utili d'impresa
TITOLO X	WELFARE CONTRATTUALE
Art. 30:	Welfare contrattuale: costituzione
Art. 31:	Welfare contrattuale: importi e condizioni
Art. 32:	Welfare aziendale: costituzione
TITOLO XI	PRODUTTIVITA'
Art. 33:	Premio di produttività collettivo erogato su base individuale: nozione
Art. 34:	Premio di produttività collettivo erogato su base individuale: principi generali
Art. 35:	Accordo di produttività individuale
TITOLO XII	LAVORO A TEMPO PARZIALE
Art. 36:	Tempo parziale: definizione
Art. 37:	Tempo parziale: condizioni di assunzione
Art. 38:	Tempo parziale: trattamento economico e normativo
Art. 39:	Tempo parziale: lavoro supplementare
Art. 40:	Tempo parziale: lavoro straordinario
Art. 41:	Tempo parziale: Clausole Elastiche
Art. 42:	Tempo parziale: trasformazione per esigenze di assistenza o cura o per pensionamento
Art. 43:	Lavoro a tempo parziale: criteri di computo
Art. 44:	Lavoro a tempo parziale turnistico
Art. 45:	Lavoro a tempo parziale: estensione oraria
Art. 46:	Lavoro a tempo parziale: composizione multi periodale dell'orario di lavoro a tempo parziale
Art. 47:	Rapporto di lavoro a tempo parziale per i lavoratori-studenti per il sabato e la domenica
TITOLO XIII	LAVORO A TEMPO DETERMINATO
Art. 48:	Tempo determinato: assunzione
Art. 49:	Tempo determinato: divieti
Art. 50:	Tempo determinato: disciplina generale
Art. 51:	Tempo determinato: limiti quantitativi
Art. 52:	Tempo determinato: proroga oltre 24 mesi con Contratto Assistito
Art. 53:	Gestione delle intensificazioni
Art. 54:	Tempo determinato: contrattazione di secondo livello
Art. 55:	Tempo determinato: certificazione o parere di conformità
Art. 56:	Tempo determinato: principio di non discriminazione
Art. 57:	Tempo determinato: informativa
Art. 58:	Tempo determinato: criteri di computo dei lavoratori
TITOLO XIV	LAVORO AGILE
Art. 59:	Ricorso al lavoro agile nel settore dei servizi di CRM e BPO
Art. 60:	Lavoro agile: condizioni
Art. 61:	Lavoro agile: luogo e tempo di lavoro – disconnessione
TITOLO XV	LAVORO INTERMITTENTE

Art. 62:	Lavoro intermittente: definizione
Art. 63:	Lavoro intermittente: forma e comunicazioni
Art. 64:	Lavoro intermittente: trattamento economico
Art. 65:	Lavoro intermittente: indennità di disponibilità
Art. 66:	Lavoro intermittente: divieti
Art. 67:	Lavoro intermittente: informativa
TITOLO XVI	CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO
Art. 68:	Lavoro intermittente: criteri di computo
Art. 69:	Contratto di somministrazione di lavoro: condizioni
Art. 70:	Somministrazione di lavoro: limiti
Art. 71:	Somministrazione di lavoro: divieti
Art. 72:	Somministrazione di lavoro: tutela del Lavoratore ed esercizio del potere disciplinare
TITOLO XVII	APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE
Art. 73:	Apprendistato: definizione e condizioni
Art. 74:	Apprendistato professionalizzante: piano formativo individuale e formazione
Art. 75:	Apprendistato professionalizzante: tutor o referente aziendale
Art. 76:	Apprendistato professionalizzante: patto di prova
Art. 77:	Apprendistato professionalizzante: durata e retribuzione
Art. 78:	Apprendistato professionalizzante: cicli stagionali
Art. 79:	Apprendistato professionalizzante: precedenti periodi di apprendistato
Art. 80:	Apprendistato professionalizzante: prolungamento del periodo di apprendistato
Art. 81:	Apprendistato professionalizzante: disciplina previdenziale e assistenziale
Art. 82:	Apprendistato professionalizzante: trattamento normativo
Art. 83:	Apprendistato professionalizzante: proposizione numerica
Art. 84:	Apprendistato professionalizzante: stabilizzazione
Art. 85:	Apprendistato professionalizzante: lavoratori in mobilità
Art. 86:	Apprendistato professionalizzante: computo
Art. 87:	Apprendistato professionalizzante: competenze degli Enti Bilaterali
Art. 88:	Apprendistato professionalizzante: recesso dal contratto
TITOLO XVIII	CONDIZIONI D'INGRESSO
Art. 89:	Percorso d'ingresso per i lavoratori di prima assunzione
TITOLO XIX	TIROCINIO (o STAGE) e ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO
Art. 90:	Tirocinio: indennità di frequenza e rinvio
Art. 91:	Alternanza scuola-lavoro
Art. 92:	Percorsi di alternanza scuola-lavoro per specifiche categorie. Rinvio
TITOLO XX	LAVORATORI: COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO
Art. 93:	Lettera di assunzione o contratto individuale di lavoro
Art. 94:	Comunicazione residenza
TITOLO XXI	PERIODO DI PROVA
Art. 95:	Periodo di prova
TITOLO XXII	MANSIONI DEL LAVORATORE
Art. 96:	Mutamento temporaneo di mansioni
TITOLO XXIII	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
Art. 97:	Definizione di "Prassi di Riferimento"
Art. 98:	Ruolo della "Prassi di Riferimento" per l'evoluzione professionale dei dipendenti
Art. 99:	Formazione collegata alla Prassi di Riferimento

Art. 100:	Valorizzazione delle professionalità e Job Rotation
TITOLO XXIV	ORARIO DI LAVORO
Art. 101:	Orario di lavoro: definizione
Art. 102:	Orario di lavoro: composizione multi periodale dell'orario ordinario di lavoro
Art. 103:	Orario di lavoro: turni avvicendati e sostituzioni
TITOLO XXV	PERSONALE NON SOGGETTO A LIMITAZIONE D'ORARIO
Art. 104:	Personale direttivo: definizione
TITOLO XXVI	RIPOSO GIORNALIERO E RIPOSO SETTIMANALE
Art. 105:	Riposo giornaliero
Art. 106:	Riposo settimanale
TITOLO XXVII	PERMESSI, ASPETTATIVE E CONGEDI
Art. 107:	Permessi retribuiti
Art. 108:	Sintesi dei permessi contrattuali e legali
TITOLO XXVIII	FESTIVITÀ E FESTIVITÀ ABOLITE
Art. 109:	Festività
Art. 110:	Festività abolite
TITOLO XXIX	MATERNITÀ
Art. 111:	Maternità
Art. 112:	Prestazioni e sussidi erogati tramite il sistema bilaterale En.Bi.M.S. a sostegno della maternità, paternità e genitorialità
TITOLO XXX	FERIE
Art. 113:	Ferie: maturazione
Art. 114:	Ferie: regolamentazione
TITOLO XXXI	MALATTIA O INFORTUNIO NON PROFESSIONALI
Art. 115:	Malattia o infortunio non professionali
TITOLO XXXII	MALATTIA O INFORTUNIO PROFESSIONALI
Art. 116:	Malattia o infortunio professionali
TITOLO XXXIII	ASPETTATIVE NON RETRIBUITE
Art. 117:	Aspettative non retribuite
TITOLO XXXIV	SOSTEGNO AL REDDITO CASO MORTE DEL LAVORATORE PER MALATTIA O INFORTUNIO O PER INVALIDITÀ PERMANENTE ASSOLUTA
Art. 118:	Sostegno al reddito in caso morte del lavoratore, malattia, infortunio o invalidità assoluta permanente
TITOLO XXXV	GRATIFICA NATALIZIA O TREDICESIMA MENSILITÀ
Art. 119:	Gratificazione natalizia o tredicesima mensilità

TITOLO XXXVI	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO
Art. 120:	Trattamento di fine rapporto (T.F.R.)
Art. 121:	T.F.R.: anticipazioni
TITOLO XXXVII	CESSIONE O TRASFORMAZIONE DELL'AZIENDA
Art. 122:	Cessione o trasformazione dell'azienda
TITOLO XXXVIII	ENTE BILATERALE CONFEDERALE (En.Bi.M.S.) e En.Bi.M.S. SICUREZZA
Art. 123:	Ente bilaterale confederale (En.Bi.M.S.) ed En.Bi.M.S. Sicurezza - coordinamento
Art. 124:	En.Bi.M.S.: iscrizione dell'azienda e dei lavoratori
Art. 125:	En.Bi.M.S.: adempimenti obbligatori
Art. 126:	En.Bi.M.S.: responsabilità per mancata contribuzione
Art. 127:	Commissione contrattuale e di interpretazione autentica della disciplina contrattuale
Art. 128:	Certificazione degli appalti e asseverazione del modello di organizzazione e di gestione
Art. 129:	Formazione
Art. 130:	Composizione delle controversie
TITOLO XXXIX	PREVIDENZA COMPLEMENTARE
Art. 131:	Previdenza complementare
TITOLO XL	PATRONATI
Art. 132:	Patronati
TITOLO XLI	CONTRIBUTO D'ASSISTENZA CONTRATTUALE
Art. 133:	Co.As.Co.
TITOLO XLII	NORME PARTICOLARI PER I DIRIGENTI
Art. 134:	Dirigenti: definizione
Art. 135:	Dirigenti: formazione e aggiornamento
Art. 136:	Dirigenti: dimensioni aziendali e dirigenza
Art. 137:	Dirigenti: assistenza sanitaria integrativa e per caso di morte, per malattia ed infortunio
Art. 138:	Dirigenti: welfare contrattuale
Art. 139:	Dirigenti: responsabilità civile e/o penale connessa alla prestazione
Art. 140:	Dirigenti: polizza assicurativa per assistenza legale e responsabilità civile
Art. 141:	Dirigenti: retribuzione annua lorda
Art. 142:	Dirigenti: patto di non concorrenza
Art. 143:	Dirigenti: malattia e infortunio non professionale
Art. 144:	Dirigenti: infortunio professionale
Art. 145:	Dirigenti: condizioni particolari di dimissioni per giusta causa
Art. 146:	Dirigenti: licenziamento
Art. 147:	Dirigenti: trattamento di fine rapporto
Art. 148:	Dirigenti: attività di ricerca, studio e scoperte effettuate durante il rapporto di lavoro
Art. 149:	Dirigenti: esclusività della prestazione
TITOLO XLIII	NORME PARTICOLARI PER I QUADRI
Art. 150:	Quadri: definizione
Art. 151:	Quadri: formazione e aggiornamento
Art. 152:	Quadri: assistenza sanitaria integrativa e per caso di morte, per malattia ed infortunio - Welfare contrattuale
Art. 153:	Quadri: polizza assicurativa per assistenza legale e responsabilità civile
Art. 154:	Quadri: periodo di prova e d'inserimento nella mansione
Art. 155:	Quadri: retribuzione annua lorda

Art. 156:	Quadri: patto di non concorrenza
Art. 157:	Quadri: attività di ricerca, studio e scoperte durante il periodo di lavoro
Art. 158:	Quadri: rinvio alla disciplina generale e speciale del rapporto di lavoro
Art. 159:	Quadri: esclusività della prestazione
TITOLO XLIV	CLASSIFICAZIONE UNICA
Art. 160:	Principi generali
Art. 161:	Classificazione del personale
TITOLO XLV	TRATTAMENTO ECONOMICO CONTRATTUALE
Art. 162:	Trattamento economico contrattuale minimo o base
Art. 163:	Trattamento economico: corresponsione della retribuzione
Art. 164:	Retribuzione base mensile
Art. 165:	Aumento retributivo contrattuale
Art. 166:	Scatti di professionalità
TITOLO XLVI	TRATTAMENTO ECONOMICO: MAGGIORAZIONI
Art. 167:	Maggiorazioni per lavoro ordinario
Art. 168:	Lavoro straordinario
Art. 169:	Lavoro straordinario con riposo compensativo
Art. 170:	Lavoro straordinario o supplementare: indennità forfettaria mensile
Art. 171:	Banca delle ore
Art. 172:	Solidarietà: cessione dei riposi e del saldo individuale della banca delle ore
TITOLO XLVII	TRASFERIMENTO - TRASFERTA - DISTACCO O COMANDO - REPERIBILITÀ
Art. 173:	Trasferimento - trasferta - distacco
Art. 174:	Trasferimento
Art. 175:	Trasferta
Art. 176:	Distacco
Art. 177:	Reperibilità con indennità
TITOLO XLVIII	DIRITTI DEL LAVORATORE DIPENDENTE
Art. 178:	Diritti del lavoratore: rispetto della persona
Art. 179:	Diritti del lavoratore: decadenza
Art. 180:	Diritti del lavoratore: precisazione del potere gerarchico
Art. 181:	Diritti del lavoratore: correttezza e educazione
Art. 182:	Diritti del lavoratore: tutela assicurativa e previdenziale di legge e tutele integrative
Art. 183:	Diritti del lavoratore: visite mediche preventive e periodiche
Art. 184:	Diritti del lavoratore: indumenti e attrezzi di lavoro
Art. 185:	Diritti del lavoratore: libertà di opinione, critica e whistleblowing
Art. 186:	Diritti del lavoratore: unioni civili
Art. 187:	Diritti del lavoratore: tutele contro il mobbing
TITOLO XLIX	DOVERI DEL LAVORATORE
Art. 188:	Doveri del lavoratore: diligenza
Art. 189:	Doveri del lavoratore: fedeltà
Art. 190:	Doveri del lavoratore: collaborazione
Art. 191:	Doveri del lavoratore: riservatezza
Art. 192:	Doveri del lavoratore: esclusività della prestazione
Art. 193:	Doveri del lavoratore: correttezza
Art. 194:	Doveri del lavoratore: educazione
Art. 195:	Doveri del lavoratore: rispetto dell'orario di lavoro
Art. 196:	Doveri del lavoratore: sorveglianza sanitaria

Art. 197:	Doveri del lavoratore: giustificazione assenze
Art. 198:	Trattenute per assenze ingiustificate o non retribuite
Art. 199:	Doveri del lavoratore: entrata e uscita
Art. 200:	Doveri del lavoratore: attrezzature e strumenti di lavoro
Art. 201:	Patto di non concorrenza
Art. 202:	Norme speciali
TITOLO L	CODICE DISCIPLINARE: DIVIETI DEL LAVORATORE DIPENDENTE
Art. 203:	Divieti del lavoratore dipendente
TITOLO LI	CODICE DISCIPLINARE: POTERI DEL DATORE DI LAVORO
Art. 204:	Impianti audiovisivi e altri strumenti di controllo
Art. 205:	Poteri del datore di lavoro: potere disciplinare
Art. 206:	Poteri del datore di lavoro: contestazione e sanzione disciplinare
Art. 207:	Sanzione: rimprovero scritto
Art. 208:	Sanzione: multa
Art. 209:	Sanzione: sospensione
Art. 210:	Sanzione: licenziamento per giustificato motivo soggettivo (con preavviso)
Art. 211:	Sanzione: licenziamento per giusta causa (senza preavviso)
Art. 212:	Risarcimento del danno
TITOLO LII	RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO
Art. 213:	Sistema di tutele contro il licenziamento illegittimo nelle aziende c.d. “piccole”
Art. 214:	Recesso del lavoratore
Art. 215:	Periodo di preavviso
TITOLO LIII	PATTO DI NON CONCORRENZA
Art. 216:	Patto di non concorrenza
TITOLO LIV	ALLINEAMENTO CONTRATTUALE
Art. 217:	Lavoratori provenienti da altro CCNL o per i quali è cambiata la classificazione
TITOLO LV	CONCILIAZIONE IN SEDE SINDACALE
Art. 218:	Conciliazione in sede sindacale
Art. 219:	Procedure per la conciliazione in sede sindacale
TITOLO LVI	CAMBIO D'APPALTO
Art. 220:	Cambio di appalto: procedura in presenza di clausola sociale
Art. 221:	Cambio di appalto: comunicazione dell'Azienda Uscente - avvio della procedura
Art. 222:	Cambio di appalto: verifiche dell'Azienda Subentrante
Art. 223:	Cambio di appalto: garanzie contrattuali ed incontri sindacali
Art. 224:	Cambio di appalto: rifiuto del lavoratore
Art. 225:	Cambio di appalto: condizioni particolari
Art. 226:	Cambio di appalto: tempi
Art. 227:	Cambio di appalto: tutele ed armonizzazione
Art. 228:	Cambio di appalto: anzianità di servizio
Art. 229:	Cambio di appalto: clausola di territorialità

Indice

Intestazione	Pagina I
Verbale	Pagina II
Indice	Pagina I

Articolo/Titolo	Oggetto	Pagina
Sedi Nazionali	Sedi Nazionali Parti Datoriali Sottoscriventi	10
Sedi Nazionali	Sedi Nazionali Parti Sindacali Sottoscriventi	10
PREMESSA	PREMESSA	11
TITOLO I	Aspetti ed Ambiti applicativi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dirigenti, Quadri, Impiegati ed Operai dei “Servizi di BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, DIGITAL EXPERIENCE E DATA MANAGEMENT”	17
Art. 1:	Ambito applicativo	17
TITOLO II	IL CCNL “Servizi di Business Process Outsourcing, Digital EXPERIENCE e DATA MANAGEMENT”	20
Art. 2:	Aspetti generali	20
TITOLO III	CCNL: DECORRENZA E DURATA	21
Art. 3:	CCNL: Decorrenza, durata ed efficacia	21
Art. 4:	CCNL: Clausole di raffreddamento	21
TITOLO IV	CCNL: STAMPA E DISTRIBUZIONE	22
Art. 5:	CCNL: stampa e distribuzione	22
Art. 6:	CCNL: distribuzione a enti	22
TITOLO V	DIRITTI SINDACALI E DI RAPPRESENTANZA	23
Art. 7:	Rappresentanza collettiva dei lavoratori a mezzo R.S.A.	23
Art. 8:	Rappresentanza sindacale aziendale	23
Art. 9:	Rappresentanza sindacale territoriale	23
Art. 10:	Diritti della RSA/RST	24
Art. 11:	Assemblea sindacale	24
Art. 12:	Diritto d'affissione	25
Art. 13:	Cariche sindacali	25

Art. 14:	Dirigenti di RSA	25
Art. 15:	Trattenuta sindacale	25
TITOLO VI	LIVELLI DI CONTRATTAZIONE E INCONTRI	26
Art. 16:	Contrattazione collettiva di secondo livello	26
Art. 17:	Durata e condizioni della contrattazione di secondo livello	26
Art. 18:	Contrattazione di prossimità	26
TITOLO VII	DIRITTI D'INFORMAZIONE	27
Art. 19:	Diritti d'informazione: Esame congiunto territoriale	27
Art. 20:	Diritti d'informazione	27
TITOLO VII	REFERENDUM AZIENDALE	28
Art. 21:	Referendum aziendale: definizione, oggetto, finalità, efficacia	28
Art. 22:	Referendum aziendale: Prima Assemblea - Elezione Comitato Elettorale	28
Art. 23:	Referendum aziendale: Indizione della seconda assemblea	29
Art. 24:	Referendum aziendale: Diritto di voto - Validità della Consultazione	29
TITOLO IX	PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI ALLO SVILUPPO DELL'IMPRESA	30
Art. 25:	Partecipazione dei lavoratori allo sviluppo dell'impresa	30
Art. 26:	Funzionamento dei club tematici	30
Art. 27:	Attività del club	30
Art. 28:	Benefici per i lavoratori che partecipano ai club	31
Art. 29:	Reinvestimento condiviso degli utili d'impresa	31
TITOLO X	WELFARE CONTRATTUALE	33
Art. 30:	Welfare contrattuale: costituzione	33
Art. 31:	Welfare contrattuale: importi e condizioni	33
Art. 32:	Welfare aziendale: costituzione	36
TITOLO XI	PRODUTTIVITA'	37
Art. 33:	Premio di produttività collettivo erogato su base individuale: nozione	37
Art. 34:	Premio di produttività collettivo erogato su base individuale: principi generali	37
Art. 35:	Accordo di produttività individuale	38
TITOLO XII	LAVORO A TEMPO PARZIALE	39
Art. 36:	Tempo parziale: definizione	39
Art. 37:	Tempo parziale: condizioni di assunzione	40
Art. 38:	Tempo parziale: trattamento economico e normativo	40
Art. 39:	Tempo parziale: lavoro supplementare	40
Art. 40:	Tempo parziale: lavoro straordinario	41
Art. 41:	Tempo parziale: Clausole Elastiche	41
Art. 42:	Tempo parziale: trasformazione per esigenze di assistenza o cura o per pensionamento	43
Art. 43:	Lavoro a tempo parziale: criteri di computo	43
Art. 44:	Lavoro a tempo parziale turnistico	43

Art. 45:	Lavoro a tempo parziale: estensione oraria	44
Art. 46:	Lavoro a tempo parziale: composizione multi periodale dell'orario di lavoro a tempo parziale	45
Art. 47:	Rapporto di lavoro a tempo parziale per i lavoratori-studenti per il sabato e la domenica	45
TITOLO XIII	LAVORO A TEMPO DETERMINATO	47
Art. 48:	Tempo determinato: assunzione	47
Art. 49:	Tempo determinato: divieti	48
Art. 50:	Tempo determinato: disciplina generale	48
Art. 51:	Tempo determinato: limiti quantitativi	52
Art. 52:	Tempo determinato: proroga oltre 24 mesi con Contratto Assistito	52
Art. 53:	Gestione delle intensificazioni	52
Art. 54:	Tempo determinato: contrattazione di secondo livello	53
Art. 55:	Tempo determinato: certificazione o parere di conformità	53
Art. 56:	Tempo determinato: principio di non discriminazione	53
Art. 57:	Tempo determinato: informativa	54
Art. 58:	Tempo determinato: criteri di computo dei lavoratori	54
TITOLO XIV	LAVORO AGILE	54
Art. 59:	Ricorso al lavoro agile nel settore dei servizi di CRM e BPO	54
Art. 60:	Lavoro agile: condizioni	55
Art. 61:	Lavoro agile: luogo e tempo di lavoro - disconnessione	56
TITOLO XV	LAVORO INTERMITTENTE	57
Art. 62:	Lavoro intermittente: definizione	57
Art. 63:	Lavoro intermittente: forma e comunicazioni	58
Art. 64:	Lavoro intermittente: trattamento economico	58
Art. 65:	Lavoro intermittente: indennità di disponibilità	59
Art. 66:	Lavoro intermittente: divieti	60
Art. 67:	Lavoro intermittente: informativa	60
Art. 68:	Lavoro intermittente: criteri di computo	60
TITOLO XVI	CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO	61
Art. 69:	Contratto di somministrazione di lavoro: condizioni	61
Art. 70:	Somministrazione di lavoro: limiti	61
Art. 71:	Somministrazione di lavoro: divieti	62
Art. 72:	Somministrazione di lavoro: tutela del Lavoratore ed esercizio del potere disciplinare	62
TITOLO XVII	APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE	63
Art. 73:	Apprendistato: definizione e condizioni	63
Art. 74:	Apprendistato professionalizzante: piano formativo individuale e formazione	64
Art. 75:	Apprendistato professionalizzante: tutor o referente aziendale	66
Art. 76:	Apprendistato professionalizzante: patto di prova	66
Art. 77:	Apprendistato professionalizzante: durata e retribuzione	66

Art. 78:	Apprendistato professionalizzante: cicli stagionali	68
Art. 79:	Apprendistato professionalizzante: precedenti periodi di apprendistato	68
Art. 80:	Apprendistato professionalizzante: prolungamento del periodo di apprendistato	69
Art. 81:	Apprendistato professionalizzante: disciplina previdenziale e assistenziale	69
Art. 82:	Apprendistato professionalizzante: trattamento normativo	69
Art. 83:	Apprendistato professionalizzante: proposizione numerica	70
Art. 84:	Apprendistato professionalizzante: stabilizzazione	70
Art. 85:	Apprendistato professionalizzante: lavoratori in mobilità	71
Art. 86:	Apprendistato professionalizzante: computo	71
Art. 87:	Apprendistato professionalizzante: competenze degli Enti Bilaterali	72
Art. 88:	Apprendistato professionalizzante: recesso dal contratto	72
TITOLO XVIII	CONDIZIONI D'INGRESSO	70
Art. 89:	Percorso d'ingresso per i lavoratori di prima assunzione	73
TITOLO XIX	TIROCINIO (o STAGE) e ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	74
Art. 90:	Tirocinio: indennità di frequenza e rinvio	74
Art. 91:	Alternanza scuola-lavoro	74
Art. 92:	Percorsi di alternanza scuola-lavoro per specifiche categorie. Rinvio	75
TITOLO XX	LAVORATORI: COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	76
Art. 93:	Lettera di assunzione o contratto individuale di lavoro	76
Art. 94:	Comunicazione residenza	78
TITOLO XXI	PERIODO DI PROVA	79
Art. 95:	Periodo di prova	79
TITOLO XXII	MANSIONI DEL LAVORATORE	81
Art. 96:	Mutamento temporaneo di mansioni	81
TITOLO XXIII	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	82
Art. 97:	Definizione di "Prassi di Riferimento"	82
Art. 98:	Ruolo della "Prassi di Riferimento" per l'evoluzione professionale dei dipendenti	83
Art. 99:	Formazione collegata alla Prassi di Riferimento	83
Art. 100:	Valorizzazione delle professionalità e Job Rotation	84
TITOLO XXIV	ORARIO DI LAVORO	86
Art. 101:	Orario di lavoro: definizione	86
Art. 102:	Orario di lavoro: composizione multi periodale dell'orario ordinario di lavoro	86
Art. 103:	Orario di lavoro: turni avvicendati e sostituzioni	87
TITOLO XXV	PERSONALE NON SOGGETTO A LIMITAZIONE D'ORARIO	88

Art. 104:	Personale direttivo: definizione	88
TITOLO XXVI	RIPOSO GIORNALIERO E RIPOSO SETTIMANALE	89
Art. 105:	Riposo giornaliero	89
Art. 106:	Riposo settimanale	89
TITOLO XXVII	PERMESSI, ASPETTATIVE E CONGEDI	91
Art. 107:	Permessi retribuiti	91
Art. 108:	Sintesi dei permessi contrattuali e legali	91
TITOLO XXVIII	FESTIVITÀ E FESTIVITÀ ABOLITE	105
Art. 109:	Festività	105
Art. 110:	Festività abolite	106
TITOLO XXIX	MATERNITÀ	107
Art. 111:	Maternità	107
Art. 112:	Prestazioni e sussidi erogati tramite il sistema bilaterale En.Bi.M.S. a sostegno della maternità, paternità e genitorialità	108
TITOLO XXX	FERIE	109
Art. 113:	Ferie: maturazione	109
Art. 114:	Ferie: regolamentazione	109
TITOLO XXXI	MALATTIA O INFORTUNIO NON PROFESSIONALI	111
Art. 115:	Malattia o infortunio non professionali	111
TITOLO XXXII	MALATTIA O INFORTUNIO PROFESSIONALI	118
Art. 116:	Malattia o infortunio professionali	118
TITOLO XXXIII	ASPETTATIVE NON RETRIBUITE	121
Art. 117:	Aspettative non retribuite	121
TITOLO XXXIV	SOSTEGNO AL REDDITO CASO MORTE DEL LAVORATORE PER MALATTIA O INFORTUNIO O PER INVALIDITÀ PERMANENTE ASSOLUTA	122
Art. 118:	Sostegno al reddito in caso morte del lavoratore, malattia, infortunio o invalidità assoluta permanente	122
TITOLO XXXV	GRATIFICA NATALIZIA O TREDICESIMA MENSILITÀ	123
Art. 119:	Gratificazione natalizia o tredicesima mensilità	123
TITOLO XXXVI	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	124
Art. 120:	Trattamento di fine rapporto (T.F.R.)	124
Art. 121:	T.F.R.: anticipazioni	124
TITOLO XXXVII	CESSIONE O TRASFORMAZIONE DELL'AZIENDA	126
Art. 122:	Cessione o trasformazione dell'azienda	126
TITOLO XXXVIII	ENTE BILATERALE CONFEDERALE (En.Bi.M.S.) e En.Bi.M.S. SICUREZZA	126
Art. 123:	Ente bilaterale confederale (En.Bi.M.S.) ed En.Bi.M.S. Sicurezza - coordinamento	126

Art. 124:	En.Bi.M.S.: iscrizione dell'azienda e dei lavoratori	128
Art. 125:	En.Bi.M.S.: adempimenti obbligatori	129
Art. 126:	En.Bi.M.S.: responsabilità per mancata contribuzione	136
Art. 127:	Commissione contrattuale e di interpretazione autentica della disciplina contrattuale	137
Art. 128:	Certificazione degli appalti e asseverazione del modello di organizzazione e di gestione	138
Art. 129:	Formazione	139
Art. 130:	Composizione delle controversie	139
TITOLO XXXIX	PREVIDENZA COMPLEMENTARE	141
Art. 131:	Previdenza complementare	141
TITOLO XL	PATRONATI	142
Art. 132:	Patronati	142
TITOLO XLI	CONTRIBUTO D'ASSISTENZA CONTRATTUALE	143
Art. 133:	Co.As.Co.	143
TITOLO XLII	NORME PARTICOLARI PER I DIRIGENTI	145
Art. 134:	Dirigenti: definizione	145
Art. 135:	Dirigenti: formazione e aggiornamento	146
Art. 136:	Dirigenti: dimensioni aziendali e dirigenza	146
Art. 137:	Dirigenti: assistenza sanitaria integrativa e per caso di morte, per malattia ed infortunio	146
Art. 138:	Dirigenti: welfare contrattuale	147
Art. 139:	Dirigenti: responsabilità civile e/o penale connessa alla prestazione	147
Art. 140:	Dirigenti: polizza assicurativa per assistenza legale e responsabilità civile	148
Art. 141:	Dirigenti: retribuzione annua lorda	148
Art. 142:	Dirigenti: patto di non concorrenza	148
Art. 143:	Dirigenti: malattia e infortunio non professionale	149
Art. 144:	Dirigenti: infortunio professionale	149
Art. 145:	Dirigenti: condizioni particolari di dimissioni per giusta causa	150
Art. 146:	Dirigenti: licenziamento	150
Art. 147:	Dirigenti: trattamento di fine rapporto	151
Art. 148:	Dirigenti: attività di ricerca, studio e scoperte effettuate durante il rapporto di lavoro	151
Art. 149:	Dirigenti: esclusività della prestazione	152
TITOLO XLIII	NORME PARTICOLARI PER I QUADRI	152
Art. 150:	Quadri: definizione	152
Art. 151:	Quadri: formazione e aggiornamento	152
Art. 152:	Quadri: assistenza sanitaria integrativa e per caso di morte, per malattia ed infortunio - Welfare contrattuale	153
Art. 153:	Quadri: polizza assicurativa per assistenza legale e responsabilità civile	153
Art. 154:	Quadri: periodo di prova e d'inserimento nella mansione	154
Art. 155:	Quadri: retribuzione annua lorda	154

Art. 156:	Quadri: patto di non concorrenza	154
Art. 157:	Quadri: attività di ricerca, studio e scoperte durante il periodo di lavoro	155
Art. 158:	Quadri: rinvio alla disciplina generale e speciale del rapporto di lavoro	155
Art. 159:	Quadri: esclusività della prestazione	156
TITOLO XLIV	CLASSIFICAZIONE UNICA	157
Art. 160:	Principi generali	157
Art. 161:	Classificazione del personale	158
TITOLO XLV	TRATTAMENTO ECONOMICO CONTRATTUALE	199
Art. 162:	Trattamento economico contrattuale minimo o base	199
Art. 163:	Trattamento economico: corresponsione della retribuzione	199
Art. 164:	Retribuzione base mensile	200
Art. 165:	Aumento retributivo contrattuale	200
Art. 166:	Scatti di professionalità	201
TITOLO XLVI	TRATTAMENTO ECONOMICO: MAGGIORAZIONI	203
Art. 167:	Maggiorazioni per lavoro ordinario	203
Art. 168:	Lavoro straordinario	203
Art. 169:	Lavoro straordinario con riposo compensativo	205
Art. 170:	Lavoro straordinario o supplementare: indennità forfettaria mensile	207
Art. 171:	Banca delle ore	208
Art. 172:	Solidarietà: cessione dei riposi e del saldo individuale della banca delle ore	211
TITOLO XLVII	TRASFERIMENTO - TRASFERTA - DISTACCO O COMANDO - REPERIBILITÀ	212
Art. 173:	Trasferimento - trasferta - distacco	212
Art. 174:	Trasferimento	212
Art. 175:	Trasferta	213
Art. 176:	Distacco	214
Art. 177:	Reperibilità con indennità	214
TITOLO XLVIII	DIRITTI DEL LAVORATORE DIPENDENTE	217
Art. 178:	Diritti del lavoratore: rispetto della persona	217
Art. 179:	Diritti del lavoratore: decadenza	217
Art. 180:	Diritti del lavoratore: precisazione del potere gerarchico	218
Art. 181:	Diritti del lavoratore: correttezza e educazione	218
Art. 182:	Diritti del lavoratore: tutela assicurativa e previdenziale di legge e tutele integrative	218
Art. 183:	Diritti del lavoratore: visite mediche preventive e periodiche	219
Art. 184:	Diritti del lavoratore: indumenti e attrezzi di lavoro	219
Art. 185:	Diritti del lavoratore: libertà di opinione, critica e whistleblowing	219
Art. 186:	Diritti del lavoratore: unioni civili	220
Art. 187:	Diritti del lavoratore: tutele contro il mobbing	220

TITOLO XLIX	DOVERI DEL LAVORATORE	223
Art. 188:	Doveri del lavoratore: diligenza	223
Art. 189:	Doveri del lavoratore: fedeltà	223
Art. 190:	Doveri del lavoratore: collaborazione	223
Art. 191:	Doveri del lavoratore: riservatezza	224
Art. 192:	Doveri del lavoratore: esclusività della prestazione	224
Art. 193:	Doveri del lavoratore: correttezza	224
Art. 194:	Doveri del lavoratore: educazione	225
Art. 195:	Doveri del lavoratore: rispetto dell'orario di lavoro	225
Art. 196:	Doveri del lavoratore: sorveglianza sanitaria	225
Art. 197:	Doveri del lavoratore: giustificazione assenze	225
Art. 198:	Trattenute per assenze ingiustificate o non retribuite	226
Art. 199:	Doveri del lavoratore: entrata e uscita	226
Art. 200:	Doveri del lavoratore: attrezzature e strumenti di lavoro	226
Art. 201:	Patto di non concorrenza	226
Art. 202:	Norme speciali	226
TITOLO L	CODICE DISCIPLINARE: DIVIETI DEL LAVORATORE DIPENDENTE	228
Art. 203:	Divieti del lavoratore dipendente	228
TITOLO LI	CODICE DISCIPLINARE: POTERI DEL DATORE DI LAVORO	230
Art. 204:	Impianti audiovisivi e altri strumenti di controllo	230
Art. 205:	Poteri del datore di lavoro: potere disciplinare	232
Art. 206:	Poteri del datore di lavoro: contestazione e sanzione disciplinare	233
Art. 207:	Sanzione: rimprovero scritto	235
Art. 208:	Sanzione: multa	236
Art. 209:	Sanzione: sospensione	237
Art. 210:	Sanzione: licenziamento per giustificato motivo soggettivo (con preavviso)	238
Art. 211:	Sanzione: licenziamento per giusta causa (senza preavviso)	240
Art. 212:	Risarcimento del danno	243
TITOLO LII	RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	244
Art. 213:	Sistema di tutele contro il licenziamento illegittimo nelle aziende c.d. "piccole"	244
Art. 214:	Recesso del lavoratore	245
Art. 215:	Periodo di preavviso	246
TITOLO LIII	PATTO DI NON CONCORRENZA	247
Art. 216:	Patto di non concorrenza	247
TITOLO LIV	ALLINEAMENTO CONTRATTUALE	243
Art. 217:	Lavoratori provenienti da altro CCNL o per i quali è cambiata la classificazione	248
TITOLO LV	CONCILIAZIONE IN SEDE SINDACALE	252
Art. 218:	Conciliazione in sede sindacale	252
Art. 219:	Procedure per la conciliazione in sede sindacale	253
TITOLO LVI	CAMBIO D'APPALTO	258

Art. 220:	Cambio di appalto: procedura in presenza di clausola sociale	258
Art. 221:	Cambio di appalto: comunicazione dell'Azienda Uscente - avvio della procedura	260
Art. 222:	Cambio di appalto: verifiche dell'Azienda Subentrante	261
Art. 223:	Cambio di appalto: garanzie contrattuali ed incontri sindacali	262
Art. 224:	Cambio di appalto: rifiuto del lavoratore	263
Art. 225:	Cambio di appalto: condizioni particolari	264
Art. 226:	Cambio di appalto: tempi	265
Art. 227:	Cambio di appalto: tutele ed armonizzazione	265
Art. 228:	Cambio di appalto: anzianità di servizio	265
Art. 229:	Cambio di appalto: clausola di territorialità	265

Allegati (quali parti integranti del Contratto)

- 1) Accordo sulla Rappresentanza Sindacale Aziendale (RSA), Territoriale (RST) e sulle Trattenute Sindacali
- 2) Piano formativo individuale per apprendistato professionalizzante (modello).
- 3) UNI/PdR 150:2024.
- 4) Codice di condotta sulle relazioni contrattuali tra operatori e partner commerciali che svolgono attività di call center.
- 5) Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling.
- 6) Appendice ESG - Responsabilità sociale d'impresa, sostenibilità e integrazione dei fattori ESG nella strategia aziendale

Sedi Nazionali delle Parti Datoriali Sottoscrittrici il presente CCNL

- ❖ **ANPIT: Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario**
C.F. 97730240583
Via Giacomo Trevis, n. 88 - 00147 ROMA
Sito Internet: www.anpit.it
- ❖ **ASSOCONTACT: Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer**
C.F. 97255220580
Via Alessandro Severo, n. 52 - 00145 ROMA
Sito Internet: www.assocontact.it
- ❖ **FEDERCONTACT** - in qualità di Federazione di Anpit
C.F. 96602300582
Via Giacomo Trevis, n. 88 - 00147 ROMA
Sito Internet: www.anpit.it
- ❖ **ATECA**, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT
C.F. 90045130615
Viale delle Milizie, 38 - 00192- ROMA
Sito Internet: www.atecaitalia.it

Sedi Nazionali delle Parti Sindacali Sottoscrittrici il presente CCNL

- ❖ **C.I.S.A.L. Terziario: Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori commercio, servizi, terziario e turismo**
C.F. 97086090582
Via Cristoforo Colombo, n. 112 - 00147 ROMA
Sito Internet: www.cisalterziario.it
- ❖ **C.I.S.A.L. Comunicazione: Federazione Autonoma Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Aziende Consociate - Rai - Società Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata**
C.F. 97408800585
Salita di San Nicola da Tolentino n. 1/B - 00187 - Roma
Sito Internet: www.cisalcomunicazione.org
- ❖ **CONFEDIR Confederazione Autonoma dei Dirigenti, Quadri e Direttivi**
C.F. 97100930581
Via Ezio 24 - 00192 Roma
Sito internet: www.confedir.it
- ❖ **C.I.S.A.L.: Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori**
C.F. 80418520583
Salita di San Nicola da Tolentino, n. 1/B00187 ROMA
Sito Internet: www.cisal.org

PREMESSA

Con il presente Contratto Collettivo, le Parti si propongono di regolare in maniera specifica e innovativa i rapporti di lavoro nell'ambito del settore dei Servizi di Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management.

Questo contratto nasce dall'esigenza condivisa di fornire una risposta concreta alle necessità di un comparto in continua evoluzione, valorizzandone le peculiarità e garantendo, al contempo, norme certe e adeguate.

Le associazioni datoriali stipulanti provengono da esperienze diverse. Anpit come associazione datoriale, assieme a Cisl e Cisl Terziario come associazione dei lavoratori, avevano già regolato all'interno del CCNL dei Servizi Ausiliari Integrati l'ambito di applicazione dei Call Center e l'esperienza aveva portato a riconoscimenti giurisprudenziali di rilievo, sia da parte dei T.A.R. che da parte del Consiglio di Stato, con il diritto incontestabile di applicazione anche negli appalti pubblici, riconoscendo così la maggiore rappresentatività comparata degli stipulanti, presupposto indefettibile per l'applicazione nel sistema delle esternalizzazioni pubbliche.

Tuttavia, le parti sociali hanno deciso di andare oltre.

Le parti firmatarie hanno ritenuto infatti fondamentale superare i limiti dei contratti collettivi multisettoriali del passato, spesso molto distanti dalla realtà attuale del mondo del lavoro. L'obiettivo è quello di creare una regolamentazione chiara e mirata, che tenga conto delle specificità del settore e delle professionalità che lo caratterizzano, accompagnando le imprese e i lavoratori in un percorso di crescita e innovazione.

Individuare in maniera specifica e circoscritta un settore, regolandolo con norme puntuali e dettagliate, significa dettare norme certe e precise sui comparti che hanno delle peculiarità e delle specificità, e che per tale ragione non possono essere inseriti in un CCNL multisettoriale che ricomprende le più svariate attività, assolutamente non collegate tra loro.

Pertanto, questo CCNL si pone come punto di riferimento unico e autorevole per il settore, offrendo strumenti normativi flessibili e moderni, pensati per migliorare la qualità dei servizi e garantire ai lavoratori una tutela adeguata e crescente. La sua stesura è il risultato di un dialogo costruttivo tra le associazioni rappresentative degli imprenditori e dei lavoratori, con l'intento di dare forma a una piattaforma contrattuale che rispecchi le esigenze attuali e future del

comparto.

A tal fine, l'incontro di Anpit con Assocontact, associazione datoriale specialista del settore di riferimento, ha portato alla volontà di stesura del presente CCNL, che ha come controparte sindacale la Confederazione Cisl, con le sue Federazioni del Terziario e della Comunicazione, al fine di creare uno strumento normativo che vada oltre i call center e possa regolamentare un mondo in continua e sistematica evoluzione, che non ha assonanze con altri.

Assocontact proviene da anni di impegno per il settore. Oltre ad aver rivendicato con coerenza e costanza la necessità di un contratto nazionale settoriale *ad hoc*, Assocontact si è distinta per aver promosso il Codice di Condotta per le attività di Telemarketing e Teleselling firmato dal Garante Privacy e il Codice di Condotta per le attività di Teleselling e Telemarketing AGCOM, la Prassi di Riferimento UNI: 150/2024 per la certificazione delle competenze, primo benchmark europeo per la regolamentazione di professionalità del BPO/CRM, e il dibattito parlamentare da cui sono scaturite le Proposte di Legge oggi in discussione alla Camera dei Deputati.

Tutte iniziative accomunate dalla convinzione che il settore sia non solo essenziale – come certificato dal DPCM 22/03/2020 – ma giochi anche un ruolo di Pubblica Utilità nel semplificare e accompagnare cittadini e consumatori verso una compiuta cittadinanza digitale e una consapevole partecipazione alla società digitale di massa, di rilevanza strategica vista la gestione di milioni di dati personali e di dati commerciali sensibili delle grandi aziende italiane e della Pubblica Amministrazione.

Nello scenario che si va delineando per effetto dell'accelerazione impressa dall'intelligenza artificiale generativa alla convergenza e alle integrazioni di nuove tecnologie, è essenziale che il settore si configuri come uno snodo sicuro nello scambio di informazioni, prodotti e servizi, rinnovandosi profondamente.

Il settore è stato attraversato da un cambiamento epocale – la trasformazione digitale – che avrebbe potuto già dare luogo a una trasformazione positiva del mercato del lavoro, assecondando il valore emergente delle società di servizi e rinnovando le relazioni industriali in chiave *customer centric*. Purtroppo è prevalsa invece una lettura lineare del cambiamento che interpreta la digitalizzazione come uno strumento di contenimento dei costi e, al più, di multicanalità, spingendo i BPO a ricercare la propria sostenibilità nella crescita esponenziale e nelle economie di scala derivate.

Oggi è possibile tentare un nuovo approccio, a patto di avviare un radicale cambiamento per intercettare e plasmare un mercato innovativo tramite la tecnologia.

Assocontact ha maturato negli anni una posizione chiara, anche grazie a studi di settore come “Il ruolo dei Contact Center”,

pubblicato da The European House of Ambrosetti – TEHA nel 2022. Lo studio econometrico ha evidenziato l'esistenza di un "paradosso Bpo" secondo il quale viene generato più valore verso l'esterno di quanto non si riesca a trattenerne al proprio interno. Assocontact si è quindi posta il problema della mappatura del valore aggiunto e della produttività nel proprio settore e, conseguentemente, si è chiesta come gestire il change management in chiave di politica industriale, individuando all'interno del percorso negoziale con la controparte quattro punti di attenzione (coinvolgimento, competenze, innovazione, tutele) e tre linee guida: essere migliorativi, innovativi e trasformativi.

La radicalità della proposta contrattuale è speculare alla radicalità dei cambiamenti che investono la natura delle organizzazioni. Tradizionalmente più un'organizzazione si è saputa dotare di una gerarchia chiara e strutturata, più ha possibilità di successo. L'essenza della trasformazione digitale prima e della rivoluzione dell'intelligenza artificiale dopo è la destrutturazione di questo modello attraverso strumenti che facilitano l'accesso alle informazioni, aumentano la capacità di azione, accorciano i tempi di ricezione ed elaborazione dei feedback. Una conoscenza decentralizzata e la reingegnerizzazione dei processi in compiti sempre più frammentati, hanno distribuito autonomia e indipendenza lungo tutto la catena professionale, richiedendo in cambio un aumento di competenze e, anche, di controllo. Oggi il consulente di Customer Care ha a propria disposizione dashboard, analisi, copilot e strumenti di artificial intelligence che lo rendono potenzialmente in grado di prendere decisioni strategiche guidate in tempo reale, migliorando la qualità del servizio offerto e riducendo i tempi di attesa dei clienti. Ma non si può sottacere il pericolo connesso alla frammentarietà dei compiti che è quello di aumentare il rischio di sostituzione del lavoro umano.

Per contemperare opportunità e benefici è quindi necessario avere il coraggio di proporre una discontinuità con i modelli del passato, avendo ben in mente che si sta definendo un settore nuovo – e che quindi si è davanti alla necessità di rinegoziare, attraverso un forte coinvolgimento anche emozionale delle lavoratrici e dei lavoratori, gli schemi contrattuali.

Il presente contratto è quindi partito dalla decisione di essere migliorativo su tutti i parametri retributivi e di incentivare l'acquisizione di competenze e l'aumento di produttività attraverso la certificazione della PdR UNI 150, l'introduzione degli scatti di professionalità, la creazione di un portale open data a supporto dell'individuazione di mirati percorsi formativi, la generazione di opportunità di mobilità a garanzia di maggior employability.

Si è inoltre deciso di perseguire l'innovazione a tutti i livelli, favorendo

la compartecipazione alla vita aziendale e la co-creazione di valore attraverso il reinvestimento di quota parte degli utili, la strutturazione di percorsi di innovazione e co-design, l'incentivazione di metodologie di lavoro collaborativo e multidisciplinare, a partire dall'estensione a più di 25 nuovi profili professionali.

Si sono inoltre estese le tutele dei diritti per consentire la diffusione di un clima favorevole al cambiamento, attraverso l'introduzione di una politica di welfare contrattuale, dell'assicurazione sanitaria obbligatoria, di norme anti-mobbing e di inclusion & diversity, delle maggior tutele per i dipendenti a rischio di licenziamento nelle strutture con meno di 15 lavoratori.

E' stato poi inserito un esperto di etica ed Ai a presidio della trasformazione tecnologica, affinché tuteli i diritti dei lavoratori, mitighi il rischio del decisionismo algoritmico, accompagni e renda efficace l'adozione di soluzioni sostenibili, anche impiegando team di psicologici ed esperti formativi.

Il contratto si propone, infine, di favorire una maggiore professionalizzazione delle lavoratrici e dei lavoratori, attraverso la definizione di percorsi formativi mirati e la valorizzazione delle competenze necessarie per affrontare le sfide di un settore in continua trasformazione. L'inclusione di figure professionali altamente specializzate e l'attenzione verso l'innovazione rappresentano elementi centrali di questa iniziativa. Il nuovo contratto si configura infatti come una piattaforma che definisce un'accezione estesa del BPO ove sono inclusi: Analyst, Strategist, Researcher, Adv expert, Marketing & Communication Manager, UX Architect, UI Expert, Digital Experience Expert, Customer Relationship Manager, Client Data Analyst, Client Process Manager, Innovation Manager, Ai Trainer, Ai Supervisor, Developer, Ai/ML Expert, Data Analyst, Cybersecurity Expert, Legal, HR, People & Clima Manager.

Il contratto collettivo dei Servizi di Business Process Out-Sourcing, Digital Experience e Data Management amplia così i perimetri della sua rappresentanza a tutti i professionisti che si occupano di design, implementazione e gestione dell'interfaccia cittadino-Istituzioni e consumatore-Brand, ma anche prosumer-prosumer, con l'obiettivo di definire un complesso organizzato di intelligenza umana e artificiale, mezzi e sistemi, dediti alla valorizzazione dei dati e alla tutela del lavoro nella società automatizzata di massa.

Le Parti Sociali hanno altresì regolamentato la vocazione per l'innovazione, introducendo un'intera sezione di norme (Allegato 6) nella logica di costruire un percorso di sostenibilità (ESG) reale ed equilibrato per aziende e lavoratori.

Esso si propone di agire in coerenza con ogni tentativo del Legislatore di normare il settore di riferimento, specificando in maniera ancora

più dettagliata gli ambiti, le attività, le figure professionali. In tale quadro, anche alla luce della recente iniziativa parlamentare di definire una prima legislazione di riferimento in materia di organizzazione e funzionamento del settore, di formazione del relativo personale, di tutela dell'occupazione e di protezione dei consumatori interessati, le Parti si dichiarano sin da subito disponibili a intervenire per l'aggiornamento del testo contrattuale in linea con le indicazioni provenienti dalle norme di legge che eventualmente dovessero intervenire dopo la sottoscrizione del presente Contratto.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
per i Dirigenti, Quadri, Impiegati ed Operai dei

**Servizi di
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING,
DIGITAL EXPERIENCE E
DATA MANAGEMENT**

Disciplina Generale

TITOLO I

Aspetti ed Ambiti applicativi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dirigenti, Quadri, Impiegati ed Operai dei“ *Servizi di BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, DIGITAL EXPERIENCE E DATA MANAGEMENT*”

Art. 1 - Ambito applicativo - Il presente CCNL si applica ai dipendenti delle Aziende operanti in ambito Digital Experience, Comunicazione e Servizi digitali, alle aziende di Data Management, alle aziende di Customer Relationship Management (CRM), ai Business Process Outsourcer e ai Call e Contact Center che, nelle diverse forme societarie o associate, operano, a titolo esemplificativo, nei seguenti settori:

1) CRM (Customer Relationship Management):

- *Call e Contact Center (In-Bound e Out-Bound).*
- Comunicazioni con clientela propria o altrui tramite il sito web dell'azienda, le e-mail, le chat, i materiali di marketing, i *social media* e altri canali di interazione.
- Strategie di marketing collegate alla fidelizzazione o miglioramento dei rapporti di clientela propria o altrui.
- Studio, definizione, sviluppo e gestione di Customer Experience, Customer Journey Map, Piani di Comunicazione e gestione di clienti propri o altrui.
- Supporto alla raccolta e all'analisi dei dati.
- Servizi di sicurezza, infrastrutture ICT, sviluppo soluzioni di Digital Trasformation.

2) BPO (Business Process Outsourcing) Front-Office multicanale e multilingua:

- Servizio assistenza commerciale Clienti;
- Servizio di supporto tecnico e informatico;
- Servizi di proposizione commerciale e vendita;
- Servizi di analisi di soddisfazione dei clienti;
- Servizi telefonici al cittadino (emergenze, blocco carte, interruzioni di pubblico servizio, ecc...)
- Servizi di supporto al Cittadino nella relazione con la Pubblica Amministrazione
- Servizi di Prenotazioni (Sanitarie CUP, Trasporti, Logistica, ecc...)

2) BPO (Business Process Outsourcing) Back-Office multicanale e multilingua:

- Gestione Richieste Scritte multicanale nazionali ed internazionali;
- Gestione Reclami, Informative, Dispositive multicanale;
- Analisi documentale (Richieste mutui, assicurativi, prestiti, ecc...)
- Gestione processi di pre-fatturazione e fatturazione
- Gestione processi di credito (Rimborsi, compensazioni, ecc...)
- Attivazioni e disattivazioni forniture/servizi;
- Supporto a processi di media ed elevata complessità
- Collaudi sistemi e processi informatici anche con tecnologia di Intelligenza Artificiale

3) Digital Experience

- Gestione ambienti di lavoro digitali
- Gestione dei sistemi di rete
- Gestione della sicurezza
- Assistenza tecnica (help desk e service desk)
- Supporto tecnico
- Test delle applicazioni
- Monitoraggio delle applicazioni
- Analisi tecnica e funzionale
- Mantenimento delle applicazioni
- Sviluppo applicativo
- Sviluppo e gestione applicazioni WEB
- Sviluppo e gestione applicazioni MOBILE
- Sviluppo e gestione applicazioni Blockchain
- Amministrazione dell'infrastruttura e dei sistemi
- Implementazione dei servizi
- Gestione di progetti
- Gestione di servizi
- Gestione della delivery
- Gestione dei sistemi di qualità

- Analisi dei sistemi
- Architettura dei sistemi
- Architettura cloud
- Analisi del business
- Gestione delle strategie digitali
- Gestione delle operazioni applicative
- Gestione dei servizi IT

4) Data Management

- 5) Data Analytics
- 6) Data Visualization
- 7) Data Engineering
- 8) Modern Data Warehouse & Big Data
- 9) Master Data Management (MDM)
- 10) Data Catalog e Metadata Management
- 11) Data Migration
- 12) Data Base e Infrastructure Administration
- 13) Data Governance
- 14) Data Security
- 15) Compliance e Privacy
- 16) Data Science e Machine Learning
- 17) Ai e Ai generativa
- 18) Robotic Process Automation

5) Altre Aziende riconducibili alle aree di competenza precedenti.

TITOLO II

IL CCNL “ Servizi di BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, DIGITAL EXPERIENCE e DATA MANAGEMENT ”

Art. 2 - Aspetti generali

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro disciplina, in maniera unitaria per tutto il territorio nazionale, le condizioni minime, che regolano i rapporti di lavoro subordinato instaurati tra le Aziende rientranti nell'ambito di applicazione del presente CCNL e tutto il relativo Personale Dipendente (Dirigenti, Quadri, Impiegati e Operai).

L'applicazione del presente CCNL comporta anche l'obbligo contrattuale di aderire all'Ente Bilaterale Confederale (En.Bi.M.S.), al fine di garantire ai Lavoratori la totalità delle controprestazioni, delle assistenze e dei diritti contrattualmente previsti.

Sono, infatti, parte integrante del presente Contratto anche le prestazioni direttamente erogate dall'Ente Bilaterale Confederale, per brevità di seguito denominato anche solo “**En.Bi.M.S.**”, che comprendono:

- l'Assistenza Sanitaria Integrativa al Servizio Sanitario Nazionale;
- il sostegno economico in caso di morte per malattia od infortunio di tutti i Lavoratori cui si applica il presente CCNL e che rientrano nelle previsioni contrattuali;
- i servizi bilaterali resi alle Aziende e ai Lavoratori iscritti;
- l'accesso al Fondo Interprofessionale, prediligendo il “Fondo Innova” fondato da Anpit-Cisal,
- l'accesso agli Istituti di Solidarietà e alla Previdenza Integrativa;
- l'accesso alle prestazioni dell'Organismo Paritetico Nazionale Confederale (ONPC) in materia di salute e sicurezza sul lavoro e dei rispettivi Organismi Paritetici Territoriali (OPRC e OPTC).

I contributi dovuti all'Ente Bilaterale Confederale comprendono anche il ristoro dei costi del sistema contrattuale applicato e per tutti i servizi resi ai Lavoratori, che fanno parte del trattamento economico complessivo contrattualmente dovuto. In caso d'omissione dei versamenti previsti, il Datore di lavoro sarà comunque tenuto a riconoscere al Lavoratore le prestazioni contrattuali di Assistenza Sanitaria Integrativa al S.S.N., di sostegno, assistenziali e sociali, fermo restando il diritto dell'**En.Bi.M.S.** di richiedere il versamento delle quote non ancora versate.

L'applicazione completa del CCNL suppone quindi: il puntuale rispetto degli obblighi e delle disposizioni in esso contenute; l'iscrizione dell'Azienda a una delle Associazioni Datoriali sottoscrittrici, con i versamenti delle previste quote Co.As.co. e il regolare versamento dei contributi all'Ente Bilaterale di riferimento.

TITOLO III **CCNL: DECORRENZA E DURATA**

Art. 3 - CCNL: Decorrenza, Durata ed Efficacia

Il presente Contratto ha validità **dal 1° dicembre 2024 e scadrà il 30 novembre 2027**, sia per la parte economica che normativa.

Il CCNL, se non disdetto mediante P.E.C. o raccomandata A.R. alla controparte, almeno 6 (sei) mesi prima della sua scadenza, s'intenderà tacitamente prorogato d'anno in anno. In caso di disdetta, il presente CCNL manterrà piena efficacia solo fino al compiersi del sesto mese dalla data di scadenza o dal termine della proroga.

La proposta di rinnovo (piattaforme contrattuali datoriali o sindacali) dovrà pervenire alle altre Parti almeno 3 (tre) mesi prima della data di scadenza del CCNL o dal termine della proroga.

Le norme del presente CCNL e dei relativi allegati sono operanti e dispiegano la loro efficacia obbligatoria solo ed esclusivamente nei confronti dei Dipendenti di Datori di lavoro che applichino il presente CCNL e che siano iscritti a una delle Associazioni Datoriali stipulanti e all' En.Bi.M.S., versando mensilmente le quote previste per ciascun Dipendente. Le parti firmatarie considerano il presente testo contrattuale e tutti gli allegati come norme per loro efficaci e vincolanti.

Art. 4 - CCNL: Clausole di raffreddamento

Durante i 3 (tre) mesi antecedenti e nei 6 (sei) mesi successivi alla scadenza del presente CCNL e, comunque, per un periodo complessivamente pari a 9 (nove) mesi dalla presentazione della richiesta di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali di sospensione dei benefici contrattuali o di sciopero, né procederanno ad azioni dirette.

TITOLO IV

CCNL: STAMPA E DISTRIBUZIONE

Art. 5 - CCNL: esclusiva

Il presente CCNL sarà editato a cura delle Parti sottoscrittrici nel testo conforme all'originale con le modifiche o integrazioni eventualmente nel frattempo intervenute. Inoltre, nel sito dell'**En.Bi.M.S.** (www.enbims.it) sarà editato il **Testo Ufficiale**, sempre aggiornato, che farà fede in caso di controversia, comprendendo esso anche le eventuali modifiche disposte a seguito delle Interpretazioni Contrattuali emesse dalla Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia e Interpretazione.

Per quanto concerne la determinazione degli elementi contrattuali ai fini contributivi, nonché ai fini dell'applicazione di un regime fiscale agevolato, farà testo esclusivamente il Contratto depositato presso la Direzione Generale della tutela delle condizioni di lavoro e delle relazioni industriali, Divisione IV, presso il Ministero del Lavoro.

Le Parti intendendo salvaguardare la piena e completa proprietà del testo contrattuale, ne inibiscono l'inserimento totale o parziale in altri CCNL, salvo espressa autorizzazione di tutte le Parti sottoscrittrici che si riservano, in caso contrario, ogni azione di tutela.

Gli Enti Istituzionali (C.N.E.L.: *Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro*, sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ecc.), le Banche Dati, i Datori di lavoro iscritti a una delle Associazioni sottoscrittrici e i Dipendenti delle Aziende ove si applica questo CCNL, purché regolarmente iscritte all'**En.Bi.M.S.**, potranno liberamente utilizzare il presente Testo, anche memorizzandolo su supporti informatici.

Art. 6 - CCNL: distribuzione a Enti

Le Parti sottoscrittrici s'impegnano ad inviare copia del presente CCNL al CNEL, al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e, a richiesta, agli Enti Assicurativi Previdenziali e Assistenziali interessati, agli aventi diritto per Legge e alle principali case di *Software paghe* (Zucchetti, Team System, Centro Paghe, Buffetti, Inaz Paghe, Sistemi, Data Service, Essepaghe ecc.).

TITOLO V

DIRITTI SINDACALI E DI RAPPRESENTANZA

Art. 7 - Rappresentanza Collettiva dei Lavoratori a mezzo R.S.A.

La Rappresentanza Collettiva dei Lavoratori spetta di diritto esclusivamente ai Sindacati che hanno sottoscritto il CCNL applicato e alle Organizzazioni Sindacali che, congiuntamente ai Sindacati che precedono, hanno sottoscritto nelle Aziende l'Accordo Aziendale di Secondo livello vigente.

Le altre Organizzazioni Sindacali hanno solo il diritto di assistere singolarmente i Lavoratori ogniqualvolta siano loro iscritti o abbiano a loro conferito mandato.

Art. 8 - RSA: Rappresentanza Sindacale Aziendale

Alla RSA competono le seguenti materie:

- a) diritti di informazione;
- b) la verifica del rispetto degli adempimenti connessi all'Apprendistato;
- c) l'ordinaria titolarità della Contrattazione Aziendale o di Secondo livello;
- d) di prossimità, in caso di crisi dell'Azienda o d'attivazione degli ammortizzatori sociali;
- e) di eventuali Accordi Aziendali di CCNL;
- f) degli Accordi sui Controlli a Distanza;
- g) degli altri ambiti demandati alla Contrattazione di Secondo Livello.

Art. 9 - RST: Rappresentanza Sindacale Territoriale

Nelle aziende non rientranti nel campo di applicazione dell'art. 19 della Legge n. 300/1970 e del precedente articolo 14, cioè che hanno **meno di 7 (sette) dipendenti** in ciascuna sede autonoma, per la validità della Contrattazione di Secondo livello, è prevista la Rappresentanza Sindacale Territoriale, in sigla "**RST**", nominata congiuntamente o disgiuntamente dalle OO.SS. firmatarie il presente CCNL. Alla RST competono, nelle aziende rappresentate, le seguenti materie:

- a) i diritti d'informazione;
- b) la verifica del rispetto degli adempimenti connessi all'Apprendistato;
- c) la segnalazione al R.S.P.P. o R.L.S.T. di eventuali problemi riportati dai Lavoratori in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;

d) l'analisi territoriale delle dinamiche occupazionali;

e) la titolarità della Contrattazione:

- di Secondo livello;
- di prossimità, in caso di crisi dell'Azienda o d'attivazione degli ammortizzatori sociali;
- di Allineamento Contrattuale in caso di passaggio di CCNL;
- sui controlli a distanza;
- su altri ambiti demandati al Secondo livello.

Le Parti Nazionali, di riferimento di quelle locali e che siano sottoscrittrici degli Accordi di Secondo Livello, hanno diritto di accesso all'Archivio Contratti (*di Secondo Livello*) e possono chiedere informazioni aggiuntive utili a verificare la coerenza dell'Accordo Aziendale o Territoriale con i criteri generali del CCNL.

Il funzionamento della RST sarà garantito mediante un contributo annuo.

Art. 10 - Diritti della RSA/RST

Alla RSA/RST che applicano il presente CCNL, competono i seguenti diritti:

- 1) di accesso ai locali aziendali, con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi, fatto salvo un minor termine per i casi di emergenza o urgenza;
- 2) di affissione;
- 3) di assemblea con i Lavoratori;
- 4) di discutere e sottoscrivere gli Accordi sindacali aziendali di Secondo livello;
- 5) di assistere od indirizzare i Lavoratori nella verifica della corretta applicazione delle maggiorazioni e degli altri istituti previsti dal presente CCNL.

Art. 11 - Assemblea Sindacale

I Lavoratori delle Aziende con oltre **15** (quindici) Dipendenti hanno il diritto di riunirsi, nell'unità o sede in cui prestano la loro opera, al di fuori o durante l'orario di lavoro, nei limiti di **10 (dieci) ore annue retribuite**.

Nelle Aziende fino a 15 (quindici) ma con almeno **7** (sette) Dipendenti, i Lavoratori, nei casi di Contrattazione Aziendale di Secondo livello o di crisi aziendale, hanno il diritto di riunirsi con la RSA/RST, nell'unità in cui prestano la loro opera, fuori dall'orario di lavoro, nei limiti di **4 (quattro) ore annue retribuite**.

Nelle Aziende con meno di 7 (sette) Dipendenti, alle stesse condizioni che precedono, i Lavoratori hanno diritto a **2 ore/anno di assemblea retribuita**.

La data e l'orario di svolgimento dell'assemblea sindacale, salvo che nel caso di fatti gravissimi o che potrebbero compromettere il prosieguo dell'attività, saranno comunicati con preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi. Il monte ore non utilizzato entro il 31 dicembre di ciascun anno, decadrà e non potrà essere sostituito da indennità. Per quanto possibile, il diritto d'assemblea sindacale sarà esercitato in orari compatibili alle esigenze di servizio conciliate con quelle dei Lavoratori.

Art. 12 - Diritto d'affissione

La RSA, o la RST, ha diritto di affiggere su appositi spazi, che l'Azienda ha l'obbligo di predisporre all'interno della sede di lavoro e in luoghi accessibili a tutti i Lavoratori, comunicazioni, pubblicazioni o testi, purché esclusivamente inerenti a materie d'interesse sindacale o del lavoro, ivi comprese le comunicazioni riguardanti le prestazioni erogate dall'Ente Bilaterale En.Bi.M.S. o le notizie sui Patronati di riferimento delle Parti stipulanti il presente CCNL.

Le copie delle comunicazioni di cui sopra dovranno essere preventivamente inoltrate, per conoscenza, alla Direzione Aziendale.

Art. 13 - Cariche sindacali

Come previsto dall'art. 30 dello Statuto dei Lavoratori, i dipendenti che siano componenti degli Organi Direttivi Provinciali o Nazionali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie il presente CCNL, hanno diritto d'usufruire, pro-quota in funzione dei rispettivi iscritti, di permessi retribuiti per la partecipazione alle riunioni degli Organi Sindacali ai quali appartengono, nella misura massima complessiva di un'ora/anno per ciascun dipendente in forza.

Tali permessi dovranno essere richiesti dall'Organizzazione Sindacale Provinciale che ne abbia titolo, con il preavviso normale di almeno 3 (tre) giorni lavorativi.

Art. 14 - Dirigenti di RSA

La qualifica di Dirigente di RSA spetta a quei Lavoratori nominati dal Sindacato rappresentato quali Responsabili della conduzione delle proprie Rappresentanze Sindacali Aziendali.

Per la loro disciplina, si rinvia all'Accordo di Categoria in Allegato 1).

Art. 15 - Trattenuta sindacale

L'Azienda provvederà a trattenere dalla retribuzione del Lavoratore i contributi sindacali previsti dalla delega trasmessa dal Sindacato firmatario il

presente CCNL o dalle Organizzazioni Sindacali che, congiuntamente ai Sindacati sottoscrittori del CCNL, hanno stipulato un vigente Accordo Collettivo Aziendale di Secondo livello. Il Dipendente interessato dovrà presentare formale richiesta, conformemente all'Accordo di Categoria in Allegato 1).

TITOLO VI

LIVELLI DI CONTRATTAZIONE E INCONTRI

Art. 16 - Contrattazione Collettiva di Secondo livello

Le Parti concordano nel definire cedevole la disciplina Contrattuale Nazionale a favore della Contrattazione Aziendale di Secondo livello, in quanto “Contrattazione speciale” e unica idonea a ricercare tutte le possibili soluzioni alle esigenze aziendali e dei lavoratori su base locale, auspicandone, per questo, un’ampia diffusione, finalizzata esclusivamente al miglioramento delle condizioni dei lavoratori.

Art. 17 - Durata e Condizioni della Contrattazione di Secondo Livello

La Contrattazione di Secondo livello sarà preferibilmente svolta in sede aziendale e **avrà una durata normale di 3 (tre) anni**, salvo periodi inferiori espressamente previsti dall’Accordo.

Art. 18 - Contrattazione di prossimità

Le Parti riconoscono nella contrattazione di prossimità di cui all’art. 8, D.L. n. 138/2011, conv. dalla L. n. 148/2011, uno strumento importante nell’ottica di predisporre soluzioni contrattuali in grado di consentire il superamento di momenti di crisi o di difficoltà organizzativa delle Aziende che applicano il presente Contratto.

La negoziazione di prossimità dovrà avvenire a livello aziendale o territoriale e rispettare i requisiti di cui alla norma richiamata al comma precedente, con particolare riguardo alle materie espressamente derogabili e la rispetto dei principi e delle tutele desumibili dal dettato costituzionale e dalla normativa euro-unitaria.

TITOLO VII DIRITTI D'INFORMAZIONE

Art. 19 - Diritti d'Informazione: Esame congiunto territoriale

A livello provinciale o aziendale, su richiesta di una delle Parti sottoscrittrici il presente CCNL, le Associazioni territoriali Datoriali e dei Lavoratori, s'incontreranno per il tramite delle rispettive Organizzazioni Sindacali firmatarie, al fine di procedere ad un esame congiunto sulla stima delle condizioni operative future e al fine di favorire il raggiungimento d'intese aziendali.

Art. 20 - Diritti di Informazione

A. Di comparto territoriale - Le Aziende che applicano il presente Contratto e che occupano a tempo indeterminato più di:

- a) 25 (venticinque) Dipendenti, se operano nell'ambito di una sola provincia;
- b) 50 (cinquanta) Dipendenti, se operano in più province, ma nell'ambito di una sola regione;
- c) 200 (duecento) Dipendenti, se operano nell'ambito nazionale in più regioni;

di norma entro il primo semestre di ciascun anno, a domanda delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL o della maggioranza delle RSA interessate, anche con l'assistenza dell'Associazione territoriale imprenditoriale cui l'Azienda aderisce, s'incontreranno, ai rispettivi livelli, per un esame congiunto delle prospettive di sviluppo settoriali. Nell'occasione degli incontri, anche al di fuori delle scadenze previste, a richiesta del Sindacato, le Aziende forniranno informazioni preventive alla fase d'attuazione di programmi che comportino processi rilevanti di riorganizzazione, esternalizzazione, appalti, ristrutturazione, utilizzo di lavori atipici, innovazione tecnologica, acquisizioni o incorporazioni che investano gli assetti aziendali, sui nuovi insediamenti nel territorio e orientate al raggiungimento d'intese.

Saranno inoltre fornite informazioni relative alle iniziative in materia di responsabilità sociale delle Aziende quali, ad esempio, sui Codici di condotta disciplinare interni, Certificazioni, asseverazioni, situazione infortunistica aziendale e conflitti di lavoro.

B. Aziendali - Con la stessa periodicità e alle stesse condizioni di cui al primo comma del paragrafo A. del presente articolo, le Aziende forniranno alle Organizzazioni Sindacali e/o alle RSA, informazioni, sempre orientate al raggiungimento d'intese, preventive alla fase d'attuazione di programmi che comportino processi rilevanti di riorganizzazione, esternalizzazione, appalti, ristrutturazione, utilizzo di lavori atipici, innovazione tecnologica,

acquisizioni o incorporazioni che investano gli assetti aziendali e sui nuovi insediamenti nel territorio.

TITOLO VII REFERENDUM AZIENDALE

Art. 21 - Referendum Aziendale: definizione, oggetto, finalità, efficacia

Il Referendum Aziendale, che dovrà riguardare aspetti retributivi e/o normativi collettivi, Territoriali o Aziendali, si effettua tra tutti i Lavoratori interessati dagli effetti di un Accordo o Bozza di Accordo sottoscritto tra Azienda e RSA/RST, per verificarne la loro effettiva adesione.

Il Referendum Aziendale potrà essere promosso dall'Azienda o dalla RSA/RST costituita nell'ambito delle organizzazioni sindacali firmatarie o aderenti al presente Contratto e potrà svolgersi solo fuori dall'orario di lavoro.

Il Referendum Aziendale dovrà essere indetto in modo formale, con garanzia d'informazione sulla materia da decidere e congrua illustrazione della stessa, anche con l'assistenza del Dirigente esterno del Sindacato.

La Rappresentanza dell'Impresa, in apposito spazio e fuori dall'orario di lavoro, potrà illustrare ai Lavoratori interessati gli obiettivi dell'Accordo o della proposta da sottoporre a Referendum.

Gli effetti del Referendum saranno solo consultivi ed avranno valore di indirizzo per la discussione del provvedimento tra le Parti o di scelta tra le diverse soluzioni poste a verifica referendaria.

Art. 22 - Referendum Aziendale: *Prima assemblea* ed Elezione del Comitato Elettorale

L'indizione del Referendum seguirà la seguente procedura:

1. Prima delle attività referendarie di cui al successivo articolo, la RSA/RST dovrà convocare apposita assemblea sindacale, richiesta nei tempi e modi previsti dal CCNL, ponendo all'Ordine del Giorno la presentazione dell'Accordo o Proposta che sarà oggetto di Referendum.
2. In tale assemblea, la RSA/RST, anche mediante l'assistenza del Dirigente esterno del sindacato, illustrerà l'oggetto del Referendum, i modi di svolgimento (*condizioni di validità, modi delle votazioni, maggioranze necessarie, garanzie formali, operazioni di spoglio e proclamazione dei risultati*) e gli effetti del risultato.
3. La RSA/RST provvederà poi ad illustrare il quesito del Referendum ed il testo che sarà sottoposto a voto.
4. In tale assemblea di Lavoratori, in apposito spazio distinto, potrà partecipare anche il Datore di lavoro o un Delegato Aziendale, sempre allo

scopo di illustrare gli obiettivi dell'accordo o della proposta da sottoporre a Referendum.

5. Al fine di garantire la regolarità delle operazioni di consultazione referendaria, si formerà il **Comitato Elettorale** composto, oltre che dalla RSA/RST, anche da un Delegato aziendale e da altri 2 lavoratori eletti dall'Assemblea per ciascun membro della RSA/RST. Il Lavoratore che avrà ottenuto maggiori voti di preferenza sarà cooptato Presidente del Comitato Elettorale.

Tale Comitato avrà i compiti di presiedere al corretto svolgimento della consultazione, di effettuare lo spoglio delle schede di voto e di proclamare i risultati del Referendum.

6. Il Comitato redigerà tre originali del Verbale di Assemblea con la votazione degli eletti nel Comitato Elettorale e dei rispettivi voti ottenuti. I membri del Comitato sottoscriveranno i già menzionati Verballi, conservandone uno tra gli Atti del Referendum. Un altro originale sarà conservato dalla RSA/RST. Il terzo originale sarà per l'Azienda. Una copia sarà trasmessa all' **En.Bi.M.S.** per l'inoltro agli Enti di competenza.
7. Le Parti consigliano che, a garanzia degli aspetti formali, la RSA, negli adempimenti di cui ai già menzionati punti da 3. a 6., sia assistita da un Dirigente esterno del/dei Sindacato/i sottoscrittore/i.

Art. 23 - Referendum Aziendale: Indizione della seconda assemblea

Trascorsi almeno 5 giorni lavorativi dall'Assemblea sindacale di cui al precedente articolo, la RSA/RST indirà, nei modi e forma consueti per la richiesta di Assemblea sindacale, il "Referendum" tra tutti i Lavoratori interessati, fissandone la data dopo aver sentito il Comitato Elettorale ed allegando o esponendo nella Bacheca aziendale il testo che sarà posto al voto, completo di Allegati e/o di riferimenti.

Art. 24 - Referendum Aziendale: Diritto di voto e Validità della Consultazione

Per il Referendum hanno diritto di voto tutti i lavoratori dipendenti destinatari delle intese oggetto del Referendum, indipendentemente dalla qualifica, tipologia di lavoro (*Telelavoro, Lavoro Agile, Lavoro Intermittente, Lavoro somministrato o Apprendistato*) o durata del loro rapporto (*tempo pieno, parziale, determinato, intermittente ecc.*), purché siano in forza sia alla data d'indizione che di svolgimento del Referendum.

Per la validità del Referendum è sempre richiesta la partecipazione al voto della maggioranza assoluta degli aventi diritto.

TITOLO IX

PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI ALLO SVILUPPO DELL'IMPRESA

Art. 25 - Partecipazione dei Lavoratori allo sviluppo dell'Impresa

Ispirandosi all'art. 46 della Costituzione, ed in attuazione della Premessa Contrattuale, le Parti contrattuali intendono promuovere in sede aziendale, ogniqualvolta possibile, lo sviluppo della partecipazione dei Lavoratori allo sviluppo dell'Impresa, attraverso:

- la stipula di un articolata Contrattazione di Secondo Livello;
- la Partecipazione, sotto forma di CLUB tematici, a gruppi di lavoro paritetici dedicati al miglioramento di specifici ambiti come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il welfare, l'innovazione, la formazione, la Corporate Social Responsabilità, etc....;
- la definizione di premi di produttività collettiva su base Individuale;
- la predisposizione di Accordi di produttività collettiva su base individuale;
- la previsione dell'istituto del reinvestimento condiviso degli utili aziendali.

Art. 26 - Funzionamento dei Club Tematici

I Club tematici sono gruppi composti da lavoratori delle Aziende che applicano il presente CCNL che si occupano di sviluppare programmi e contenuti volti al miglioramento dell'organizzazione del lavoro e all'efficientamento dei servizi resi alla Committenza con riferimento a molteplici aspetti della vita aziendale.

I Club sono istituiti con apposito bando interno dell'Azienda, con il quale viene individuato l'ambito tematico di riferimento dei lavori ed i termini e le procedure per candidarsi alla partecipazione. Nel bando l'Azienda indica anche la composizione ed i nomi della commissione paritetica che giudicherà le candidature e individuerà i componenti del Club.

La commissione di cui al comma precedente è composta da almeno tre componenti, di cui uno designato dalle RSA presenti in azienda e decide a maggioranza.

Art. 27 - Attività del Club

I Club svolgono le attività di ricerca e sviluppo nel tema oggetto di bando nell'arco temporale stabilito dal bando stesso. È possibile la proroga dei lavori

del Club su espressa approvazione dell'Azienda, sentita la commissione paritetica di cui all'articolo precedente. In questo caso, l'Azienda può disporre la sostituzione dei componenti indicendo nuovo e separato bando.

I Club svolgono le attività secondo un programma formulato dai componenti dello stesso e preventivamente approvato dai vertici Aziendali. Esso può impegnare anche l'orario lavorativo dei lavoratori che li compongono per una quota non superiore al 30% dell'orario normale di lavoro settimanale, salvo deroga dei vertici Aziendali.

Le attività del Club si svolgono di regola nei locali aziendali, secondo le disponibilità fornite dall'Azienda. È ammesso lo svolgimento presso altre sedi o anche da remoto ma solo per la quota di lavoro che non occupi l'orario di lavoro o in presenza di espressa autorizzazione dei vertici Aziendali.

Art. 28 - Benefici per i lavoratori che partecipano ai Club

Ai lavoratori che partecipano alle attività dei Club ed eccellono nella realizzazione del progetto di lavoro, l'Azienda riconoscerà un premio individuale o collettivo per il team di lavoro commisurato all'impatto innovativo ed ai benefici tratti dai risultati raggiunti dai lavori svolti. Il premio è composto da una parte fissa, indicata nel bando di indizione della procedura ed erogata solo in caso di conclusione effettiva dei lavori con una proposta innovativa, ed una parte variabile, la cui erogazione è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Azienda in base alla qualità dei risultati raggiunti. La quota fissa è erogata entro 3 (tre) mesi dalla conclusione dei lavori. La quota variabile è erogata entro 6 (sei) mesi dalla conclusione dei lavori, termine entro il quale deve pervenire ai lavoratori che compongono il Club le motivazioni dell'eventuale decisione di non riconoscere tale quota variabile.

La partecipazione al Club, in caso di effettiva conclusione dei lavori del gruppo ed a prescindere dalla valutazione dei benefici conseguiti dall'Azienda, sarà considerata dalle Aziende come titolo di preferenza per il conseguimento di promozioni di carriera, per il coinvolgimento dei lavoratori che vi hanno preso parte in eventi di formazione professionale straordinaria ed ulteriore rispetto a quella obbligatoria o per delegare i lavoratori in questione a rappresentare l'Azienda in eventi pubblici, quali convegni e meeting anche di rilievo internazionale.

Art. 29 - Reinvestimento condiviso degli utili d'impresa.

Le Parti condividono l'opportunità di delineare all'interno del presente Accordo Nazionale nuovi percorsi che consentano la partecipazione dei lavoratori agli utili di esercizio, tramite la predisposizione di Accordi di Secondo Livello, da siglarsi con le RSA o con le RST delle associazioni sindacali

firmatarie del presente Accordo Nazionale, che fissino condizioni e regole per l'attivazione di tale istituto.

In particolare, tramite gli Accordi di cui al comma precedente le Aziende potranno dedicare una somma pari ad almeno il 5% degli utili di esercizio dell'anno contabile precedente risultanti dalla visura camerale depositata, al "Fondo di partecipazione", appositamente istituito e gestito da un Comitato composto a maggioranza da rappresentanti dei lavoratori dipendenti dell'Azienda, eletti su base democratica contestualmente all'elezione delle RSA, e da rappresentanti dell'Azienda.

Il già menzionato Comitato potrà essere costituito, nel caso di Aziende sino a 500 dipendenti, da massimo 5 componenti, di cui 3 eletti dai lavoratori.

In caso di Aziende con oltre 500 dipendenti e meno di 2.000 dipendenti, il Comitato sarà composto al massimo da 7 persone, di cui 4 eletti dai lavoratori.

Per le Aziende con almeno 2.000 dipendenti il Comitato è composto da massimo 9 componenti, di cui 5 eletti dai lavoratori.

I proventi del già menzionato Fondo sono utilizzati, su decisione del Comitato indicato al comma precedente, esclusivamente per l'adozione di iniziative volte al miglioramento delle condizioni lavorative del personale dell'Azienda, come ad esempio l'incremento degli strumenti di welfare individuale e/o collettivo, l'organizzazione di esperienze di consolidamento del team building o eventualmente anche la liquidazione pro quota ai lavoratori delle somme accantonate.

Nell'Accordo di Secondo Livello di cui al presente articolo le Parti dovranno regolare i diritti di informativa ai lavoratori o alle RSA/RST firmatarie dell'Accordo stesso circa gli utili conseguiti nonché disciplinare i modi di esercizio di tali diritti.

TITOLO X

WELFARE CONTRATTUALE

Art. 30 - *Welfare Contrattuale*: costituzione

Con l'applicazione del presente CCNL, le Parti concordano un “***Welfare Contrattuale***” **obbligatoriamente** dovuto al Lavoratore, così come successivamente definito.

Le prestazioni di Welfare Contrattuale avranno come beneficiari tutti i Lavoratori e saranno erogate anche per il tramite delle piattaforme convenzionate con l'**En.Bi.M.S.**, i cui riferimenti sono evidenziati nel sito dell'Ente Bilaterale, alle condizioni previste nei successivi articoli.

In alternativa a quelle convenzionate con l'Ente Bilaterale, potrà essere deliberata una diversa piattaforma di servizi Welfare, sempre tramite Accordo di Secondo livello tra Azienda e RSA assistita da un Delegato, ferma restando la garanzia degli importi di Welfare Contrattuale previsti al successivo articolo.

Art. 31 - *Welfare Contrattuale*: importi e condizioni

Le Parti, riconoscendo l'importanza e la convenienza per i Lavoratori delle prestazioni di *Welfare*, concordano quanto segue:

1) Valori di *Welfare Contrattuale*:

Il Datore di lavoro erogherà al Lavoratore, entro il 31/01 di ogni anno, il *Welfare Contrattuale* maturato per l'anno precedente e pari ai valori sottoidicati:

Livello	Importo
Dirigente	2.600/anno
Quadro	250 / anno in quote mensili
Altri lavoratori	180/anno in quote mensili

Tale *Welfare* sarà a disposizione di tutti i Lavoratori in forza che abbiano superato il Patto di prova all'atto dell'accredito, secondo le previsioni che saranno pattuite in sede aziendale, con utilizzo delle apposite piattaforme. Le Parti stabiliscono l'erogazione annuale del Welfare Contrattuale, fermo restando che, in caso di assunzione/cessazione del Lavoratore, in corso d'anno, lo stesso avrà diritto a ricevere le quote di Welfare maturate mensilmente secondo quanto riportato nella tabella precedente. A tal fine, la frazione di mese che supera i 14 giorni sarà considerata mese intero.

Gli importi di *Welfare Contrattuale* dovranno considerarsi distinti e non assorbibili rispetto ad eventuali prestazioni di *Welfare Aziendale*, sostitutivo del Premio di Risultato, e saranno in aggiunta agli eventuali benefici di analoga natura già presenti presso la Società. Analogamente, in caso di passaggio di CCNL, il *Welfare Contrattuale* dovrà essere aggiuntivo al trattamento economico da garantire al Lavoratore secondo i criteri di Allineamento.

- 2) Destinatari: i valori di *Welfare Contrattuale* saranno spettanti a tutti i lavoratori, indipendentemente dalla loro Categoria, dal tipo di contratto di lavoro subordinato che sia stato sottoscritto: tempo indeterminato o determinato; a tempo pieno o parziale (con quota riparametrata sul rapporto tra l'orario contrattuale e l'orario di lavoro a tempo pieno); lavoratori apprendisti; lavoratori intermittenti con indennità di disponibilità, telelavoratori o lavoratori "*Agil*". Sono altresì compresi i lavoratori dipendenti in astensione obbligatoria o in congedo parentale. Sono invece esclusi i tirocinanti o stagisti e i lavoratori in aspettativa non retribuita.
- 3) I valori di *Welfare Contrattuale* definiti nel precedente punto a) sono comprensivi di eventuali ritenute previdenziali o fiscali che fossero poste a carico dell'Azienda. Pertanto, i valori indicati coincideranno con il costo aziendale. Di conseguenza, in caso di futuro diverso trattamento previdenziale o fiscale, l'Azienda s'impegna a garantire ai Lavoratori solo l'invarianza di costo. I valori di *Welfare Contrattuale* saranno esposti nel cedolino paga, ai fini della prova e della corretta gestione degli stessi, attualmente, senza ritenuta previdenziale e assoggettamento fiscale.
- 4) I valori di *Welfare Contrattuale* dovranno essere utilizzati entro 12 mesi dalla loro messa a disposizione del Lavoratore, con l'attenzione di evitare il superamento dei limiti legali di utilizzo previsti per ciascun anno di calendario. Per questo, salvo diverso Accordo Aziendale di Secondo Livello, decorso il termine, essi scadranno senza alcun diritto di rimborso o di tardiva prestazione sostitutiva. Essi potranno essere destinati al Lavoratore e ai suoi familiari nei casi previsti, anche se essi non fossero fiscalmente a carico, ad eccezione degli abbonamenti per il trasporto pubblico locale, regionale e interregionale (*coniuge non legalmente ed effettivamente separato; figli, compresi quelli riconosciuti, adottivi o affidati; per ogni altra persona indicata nell'articolo 433 del codice civile. Cfr. Art. 51, comma 2 e 12 TUIR*), per una o più destinazioni del successivo punto f), fermo restando che l'utilizzo contrattuale sarà scelto dal Lavoratore tra una delle esemplificazioni ivi previste. I valori di *Welfare Contrattuale* non sono divisibili o frazionabili, non sono rimborsabili né cedibili, salvo

il caso di destinazione alla Previdenza Complementare da parte del Lavoratore.

5) Attuali caratteristiche del *Welfare Contrattuale*

- Regime fiscale e contributivo: esente parzialmente o totalmente (cfr. art. 51, D.P.R. n. 917/1986 e s.m.i., c.d. “TUIR”)
- Soggetti beneficiari: Lavoratori dipendenti e i loro familiari, ex art. 12 “TUIR”
- Fermo restando che non è ammessa l'erogazione sostitutiva in denaro dei valori di *Welfare Contrattuale*, il loro utilizzo avverrà tramite la Piattaforma elettronica individuata e convenzionata **En.Bi.M.S.**, o la diversa piattaforma individuata dal Contratto di Secondo Livello o dal Regolamento aziendale. Su scelta del Lavoratore, potranno essere favorevolmente destinati alla Previdenza Complementare.

6) Possibili destinazioni dei valori di *Welfare Contrattuale* da integrare, coordinare ed eventualmente estendere, per il tramite della Contrattazione di Secondo livello o del Regolamento aziendale, anche in funzione delle future modifiche dell'art. 51 TUIR:

1) Per Opere e servizi per finalità sociali

- Check up medici
- Visite specialistiche
- Cure odontoiatriche
- Terapie e riabilitazione
- Sportello ascolto psicologico
- Assistenza domiciliare
- Badanti
- Case di riposo

2) Per Servizi di educazione e istruzione, anche in età prescolare, compresi i servizi integrativi e di mensa ad essi connessi:

- Asili nido
- Servizi di baby-sitting
- Spese di iscrizione e frequenza a scuola materna, elementare, media e superiore
- Università e Master
- Libri di testo scolastici e universitari
- Doposcuola o Pre-scuola
- Buoni pasto e mensa scolastica
- Scuolabus o gite didattiche

- Frequentazione di corso integrativo (lingue straniere, lingua italiana per bambini stranieri ecc.)
- 3) Per Ludoteche, centri estivi o invernali:
 - Spese per frequentazione di campus estivi o invernali
 - Spese per frequentazione di ludoteche
 - 4) Per Servizi di assistenza ai familiari anziani che abbiano compiuto 75 anni e/o non autosufficienti nello svolgimento di attività quotidiane, ovvero con necessità di documentata sorveglianza continua:
 - Badanti
 - Assistenza domiciliare
 - Case di riposo (Residenza Sanitaria Assistita)
 - Case di cura
 - 5) Per Servizi di trasporto collettivo alla generalità o a categorie di dipendenti, anche se affidate a terzi, ivi compresi gli esercenti servizi pubblici
 - 6) Abbonamenti per il trasporto pubblico locale, regionale e inter-regionale del dipendente e dei familiari a carico
 - 7) Per Beni e servizi in natura (per tali spese, si dovranno rispettare i limiti massimi previsti dalla normativa):
 - Buoni spesa per generi alimentari
 - Buoni spesa per acquisti vari
 - Buoni carburante
 - Ricariche telefoniche
 - 8) Alla Previdenza Complementare del Lavoratore (incremento pensione).

Art. 32 - *Welfare Aziendale*: costituzione

L'Azienda, preferibilmente tramite Accordo di Secondo livello sottoscritto con la RSA, o anche tramite Regolamento aziendale, potrà costituire anche il *Welfare Aziendale*, in favore dei Lavoratori dipendenti. Anche tale *Welfare* sarà esente da contribuzione previdenziale e assoggettamento fiscale, a norma del citato art. 51, TUIR.

Il Welfare aziendale potrà essere erogato ai sensi del n. 6 del precedente articolo, allo stesso modo e con gli stessi sistemi del Welfare contrattuale.

TITOLO XI PRODUTTIVITA'

Art. 33 - Premio di Produttività collettivo erogato su base individuale: nozione

Le Parti, al fine di incrementare il reddito dei Lavoratori in modo compatibile con i risultati aziendali, dichiarano la reciproca volontà di ampliare le forme di retribuzione premiante con porzioni di **retribuzione esclusivamente commisurate agli incrementi di produttività, presenza, redditività, qualità, efficienza organizzativa ed innovazione**, oltre ogni altro elemento rilevante ai fini del miglioramento della competitività aziendale.

La regolamentazione del Premio è rimessa alla Contrattazione Aziendale di Secondo livello, la quale agirà nel rispetto dei principi generali delineati nel presente Contratto.

Art. 34 - Premio di Produttività collettivo erogato su base individuale: principi generali

Per l'applicazione della tassazione agevolata, come previsto dalle norme attualmente in vigore in materia di premio di risultato, alle somme la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, la Contrattazione Aziendale stabilisce l'indicatore di misurazione degli incrementi, individuando un obiettivo periodico (c.d. "target"), su categorie omogenee di lavoratori, che costituisce il parametro per attribuire il relativo premio al singolo lavoratore che ha raggiunto il target e per misurarne l'importo.

Le Parti concordano che ai fini della creazione di un sistema premiante per la produttività, sarà possibile ricorrere ai dati forniti da applicativi tecnologici informatici in grado di verificare i livelli di produttività individuale, parametrati ai target della categoria.

Tali applicativi, per poter essere validamente impiegati nell'ambito dei rapporti di lavoro in Azienda, dovranno essere preventivamente autorizzati con accordo sottoscritto con le RSA, ed in mancanza con le RST, delle organizzazioni firmatarie del presente accordo e la loro installazione dovrà essere anticipata da apposita informativa ai lavoratori in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

L'impiego della strumentazione tecnologica di cui al comma precedente dovrà avvenire nel rispetto delle regole di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e

del D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i. ed al solo ed esclusivo fine del calcolo del Premio di Produttività. È espressamente escluso l'utilizzo dei dati prelevati ai sensi dei commi precedenti a fini disciplinari.

Il Premio di Produttività di cui al presente articolo è di regola previsto con periodicità trimestrale e l'accordo aziendale che lo istituisce deve essere sottoscritto previa negoziazione da avviarsi entro 9 (nove) mesi dall'adozione del presente Contratto da parte dell'Azienda.

Le somme erogate a titolo di Premio di Produttività sono da intendersi onnicomprensive di ogni voce accessoria ed indiretta (ferie, permessi, TFR, 13ma mensilità etc.) ed è ammessa la possibilità di convertire i relativi importi individuali in strumenti di welfare.

Le Aziende che entro i 9 (nove) mesi dall'adozione del presente Contratto non abbiano le negoziazioni per l'accordo di secondo livello di cui al presente articolo non possono effettuare i controlli individuali sulla produttività e dovranno erogare un importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro annuali aggiuntivi in Welfare Contrattuale, da proporzionare in base all'orario di lavoro del singolo lavoratore ed ai mesi di presenza in forza nell'anno. Saranno considerati mesi interi quelli in cui il lavoratore sia presente ed in servizio per almeno 15 giorni.

Art. 35 - Accordo di produttività individuale

Fatto salvo quanto previsto agli articoli precedenti, le Parti, nell'ottica di favorire uno sviluppo progressivo e costante della professionalità dei propri dipendenti, riconoscono la possibilità per i Lavoratori di fornire spontaneamente al proprio Datore di Lavoro i dati sulla produttività individuale.

In tali casi il Lavoratore potrà manifestare tale intenzione al Datore di Lavoro con il quale sottoscriverà un apposito accordo individuale di produttività, in base al quale, ferme restando tutte le garanzie in materia di trattamento dei dati personali, il lavoratore trasmetterà mensilmente i report analitici della sua produttività individuale e, conseguentemente, con l'aiuto del Datore di Lavoro, monitorerà i suoi progressi e l'evoluzione della propria professionalità. Egli, inoltre, potrà accedere ad una serie di benefici di seguito elencati:

- 1) richiedere l'attivazione di appositi percorsi formativi specialistici o richiedere supporto tecnico e tecnologico specifico per adeguare il proprio livello di competitività a quello dei colleghi di pari mansione, così da concorrere con equità al conseguimento del premio di produttività individuale;
- 2) condividere, sempre nel rispetto delle regole sulla privacy, il proprio profilo e le proprie competenze e abilità con le altre Aziende che applicano il presente Contratto e che aderiscono al progetto di condivisione dei dati sulla produttività, tramite l'inserimento degli stessi dati in una Open Data Platform che favorisce la continuità occupazione e l'incremento delle competenze e delle abilità professionali;

3) ricevere aggiornamenti continui rispetto alle competenze più ricercate nel settore di riferimento, al fine di richiedere aggiornamenti e riqualificazioni per aumentare l'aderenza del proprio profilo alle esigenze del mercato del lavoro, eventualmente anche tramite i protocolli di interoperabilità che agganciano l'Open Data Platform alle banche dati dei Centri per l'Impiego e simili.

4) accedere al premio di produttività individuale anche in assenza dell'apposito accordo di secondo livello di cui agli articoli precedenti.

Il Lavoratore potrà recedere dall'accordo di produttività individuale in qualsiasi momento, anche senza preavviso, con comunicazione in forma scritta al proprio Datore di Lavoro. In caso di recesso egli perderà il diritto ad accedere ai benefici di cui al presente articolo, salvo quelli già maturati e percepiti.

Il Datore di Lavoro può recedere dall'accordo di produttività individuale solo con preavviso di almeno 1 (un) mese. In tal caso, restano dovuti al lavoratore le quote di premio eventualmente maturate per i periodi di vigenza dell'accordo da cui il Datore ha esercitato il recesso.

TITOLO XII LAVORO A TEMPO PARZIALE

Art. 36 - Tempo Parziale: definizione

Il Contratto di lavoro a Tempo Parziale prevede lo svolgimento dell'attività lavorativa con orario ridotto rispetto a quello ordinario previsto nel presente Contratto (40 ore/settimanali).

Le Parti, ritenendo che il rapporto di lavoro a Tempo Parziale possa essere uno strumento idoneo ad agevolare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e a rispondere alle esigenze delle Aziende e dei Lavoratori, concordano che lo stesso possa essere di tipo:

- a) **orizzontale**: quando la prestazione giornaliera ridotta si svolga ad orario ridotto per tutti i giorni lavorativi;
- b) **verticale**: quando la prestazione si svolga a tempo pieno solo per alcuni giorni della settimana, del mese o dell'anno;
- c) **misto**: quando la prestazione sia resa secondo una combinazione dei modi "orizzontale" e "verticale" sopraindicati e contempli giornate o periodi a tempo pieno, alternati a giornate o periodi a orario ridotto o non lavorati (riposi sostitutivi);
- d) **per gli "over 63"**: quando la prestazione sia resa a tempo parziale, in accordo con la Società, da un Lavoratore che ha oltre 63 (sessantatré) anni (*cf. art. 1, comma 284, L. 208/2015*).

37 - Tempo Parziale: condizioni di assunzione

L'instaurazione del rapporto di lavoro a Tempo Parziale necessita della volontarietà di entrambe le Parti (*Azienda e Lavoratore*) e, ai fini della prova, dovrà risultare da atto scritto, nel quale saranno indicati, oltre a quanto previsto per la generalità dei Lavoratori, i seguenti elementi:

- 1) l'indicazione della durata della prestazione lavorativa ridotta e della sua collocazione con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno, salvo quanto previsto all'Art. 44 sul lavoro a tempo parziale c.d. "turnistico";
- 2) il trattamento economico e normativo, secondo i criteri di proporzionalità all'entità della prestazione lavorativa ordinaria ridotta nel mese e/o, nel Tempo Parziale Verticale, per gli istituti plurimensili (in proporzione alle ore lavorabili nell'anno);
- 3) l'accettazione delle *Clausole Elastiche*, comprendenti l'eventuale previsione concordata della possibilità d'intensificazione in particolari periodi dell'anno (*per festività ecc.*) o di variare temporaneamente la collocazione dell'orario di lavoro ovvero di modificare l'orario delle fasce previste per i lavoratori con tempo parziale c.d. "turnistico".

Potranno essere realizzati Contratti di lavoro a Tempo Parziale verticale anche per le sole giornate di sabato e/o festive, cui possono accedere anche studenti e/o Lavoratori, purché essi siano in possesso dei requisiti contrattuali e legali necessari.

Diversi modi relativi alla collocazione temporale dell'orario di lavoro potranno essere definiti con Accordo aziendale.

Art. 38 - Tempo Parziale: trattamento economico e normativo

Il trattamento economico e tutti gli istituti normativi contrattuali dovranno essere proporzionati all'orario di lavoro a Tempo Parziale concordato nel periodo che saranno integralmente dovuti o esclusi, così come previsto dallo specifico Titolo. In caso di esclusione dalla Gestione Speciale dell'En.Bi.M.S., il Lavoratore a Tempo Parziale avrà diritto all'indennità sostitutiva pari ad euro 0,023 per ogni ora ordinaria lavorata.

Art. 39 - Tempo Parziale: lavoro supplementare

Si definisce Lavoro Supplementare quello prestato tra l'orario parziale pattuito con il Lavoratore e l'orario contrattuale a tempo pieno, così come previsto dal presente CCNL.

Per le particolari caratteristiche che contraddistinguono il settore disciplinato dal presente CCNL quali, ad esempio, l'esigenza di sostituire i Dipendenti assenti e di assicurare comunque la copertura dei servizi in caso

d'intensificazione dell'attività, le Parti hanno stabilito che sia consentito di richiedere al Lavoratore la prestazione di lavoro supplementare con le maggiorazioni di seguito previste.

Premesso tutto quanto sopra, il lavoro supplementare richiesto, salvi i casi di giustificato motivo o forza maggiore documentalmente comprovabili, è obbligatorio se motivato da:

- necessità, sia saltuarie che ricorrenti, derivanti da incrementi dei volumi di attività;
- sostituzione di personale dipendente assente per qualsiasi causa, fatta eccezione per il caso di sciopero;
- emergenze nazionali o territoriali collegate ai particolari servizi resi alla Committenza;
- comprovabili esigenze di natura organizzativa o produttiva.

Tab 1): Sintesi delle maggiorazioni per il Lavoro Supplementare *

	a) Descrizione del Lavoro Supplementare		
		<i>Maggiorazione</i>	
A	Fino all'orario contrattuale a tempo pieno	15%	
B	In regime notturno o in giorno festivo	19%	
C	In regime notturno e festivo	25%	

Le percentuali di maggiorazione di cui al presente articolo sono già comprensive dell'incidenza sugli istituti retributivi indiretti e differiti e, pertanto, il lavoro supplementare sarà ininfluente nella determinazione dei permessi, delle ferie o della relativa indennità sostitutiva, della tredicesima e del T.F.R.

Art. 40 - Tempo Parziale: lavoro straordinario

Solo con accordo del Lavoratore, anche nel tempo parziale, potrà essere eccezionalmente richiesta l'effettuazione di lavoro straordinario. Resta inteso che, in tale eventualità, si applicheranno le maggiorazioni di cui all'art. 168, tabella 2.

Art. 41 - Tempo Parziale: Clausole Elastiche

Nel contratto di lavoro a Tempo Parziale, s'intendono ***Clausole Elastiche*** quelle che danno la possibilità di **variare temporaneamente la collocazione** giornaliera/settimanale della prestazione lavorativa ordinaria e quelle che permettono di **variare temporaneamente in aumento** la prestazione lavorativa.

Il Datore di lavoro, per esigenze aziendali, ha facoltà di variare la collocazione temporale dell'orario di lavoro giornaliero o settimanale, concordato con il Lavoratore o, in caso di part-time c.d. "turnistico", di variare l'orario della fascia o delle fasce oraria indicate nel contratto di assunzione, alle seguenti condizioni:

- a. dando un preavviso al Lavoratore di almeno 2 (due) giorni lavorativi;
- b. con il riconoscimento di una maggiorazione della retribuzione oraria del 15% (*quindici per cento*) per ogni ora di lavoro non ricadente nella fascia oraria contrattuale concordata al momento dell'assunzione, maggiorazione già comprensiva dell'incidenza sugli istituti retributivi indiretti, differiti e di T.F.R.

Il Datore di lavoro, sempre per esigenze aziendali, ha altresì la facoltà di variare in aumento la prestazione lavorativa ordinaria, nel rispetto del preavviso al Lavoratore di 2 (due) giorni lavorativi. Il Lavoratore avrà diritto di ricevere per le ore richieste, la retribuzione oraria prevista per il lavoro supplementare, già comprensiva dell'incidenza sugli istituti retributivi indiretti, differiti e di T.F.R.

Il consenso alle Clausole Elastiche, già espresso dai Lavoratori, potrà essere da essi revocato solo nei seguenti casi:

- lavoratori affetti da patologie oncologiche, nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti;
- uguali patologie se riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore, nonché nel caso in cui il lavoratore assista una persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa, alla quale sia stata riconosciuta una percentuale di invalidità pari al 100%, con necessità di assistenza;
- presenza nel nucleo familiare del Lavoratore di figlio convivente portatore di handicap;
- lavoratori studenti, iscritti e frequentanti corsi regolari di studio in scuole di istruzione primaria, secondaria e di qualificazione professionale, statali, pareggiate o legalmente riconosciute o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legali;
- lavoratori studenti, compresi quelli universitari, nelle due settimane che precedono le prove di esame.

Tali condizioni potranno essere modificate in sede di assunzione nel Contratto Individuale di lavoro, quando vi sia stata l'accettazione del Dipendente. È in ogni caso fatta salva la facoltà del Lavoratore di chiedere, in caso di oggettivi, comprovati e proporzionati motivi familiari e/o personali, con preavviso ordinario di 10 (dieci) giorni lavorativi o, per i casi gravi e imprevedibili, di almeno un giorno lavorativo, il ripristino della prestazione originariamente concordata.

Art. 42 - Tempo Parziale: trasformazione per esigenze di assistenza o cura o per pensionamento

Il Lavoratore ha la facoltà di optare, per una sola volta, in alternativa al congedo parentale o entro i limiti del congedo ancora spettante ai sensi del Capo V del D.Lgs. 151/2001, ad una trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale, nei limiti e alle condizioni previste dal comma 7, art. 8 del D.Lgs 81/2015.

È altresì riconosciuto il diritto alla trasformazione o la priorità nella trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale nelle ipotesi di cui ai commi 3, 4, 5 e 8 dell'art. 8 del D. Lgs. 81/2015.

Inoltre, il Lavoratore potrà richiedere all'Azienda di rendere la propria prestazione lavorativa a tempo parziale a titolo definitivo per la c.d. *flessibilità di accesso alla pensione* (art. 1, comma 284, L. 208/2015).

In tal caso, quando vi sia l'accordo o l'approvazione aziendale, il Datore ed il Lavoratore, dovranno rispettare i termini legali previsti per tale forma di tempo parziale e potranno beneficiare di tutti i rispettivi benefici previsti dalla Legge.

Anche a questi Contratti, per gli aspetti non diversamente regolati dalla Legge, si applicheranno i principi del presente Titolo.

Art. 43 - Lavoro a Tempo Parziale: criteri di computo

Ai fini dell'applicazione di qualsiasi disciplina di fonte legale o contrattuale per la quale sia rilevante il numero dei dipendenti, i Lavoratori a Tempo Parziale dovranno essere computati in proporzione all'orario concordato contrattualmente, rapportato al tempo pieno, con arrotondamento all'unità superiore in caso di decimale uguale o superiore a 5 (cinque).

Art. 44 - Lavoro a Tempo Parziale Turnistico

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5, comma 3 del D. Lgs. 81/2015, l'indicazione della collocazione oraria della prestazione lavorativa può avvenire anche mediante rinvio a turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite.

Considerata la peculiarità dell'attività lavorativa nel settore del CRM/BPO, caratterizzata da una elevata flessibilità dei servizi richiesti dalla Committenza, le Parti concordano che l'Azienda potrà indicare nella lettera di assunzione le possibili fasce orarie in cui si collocherà la prestazione di lavoro, a condizione che la combinazione delle fasce predette non copra l'intero arco temporale della giornata solare (h24).

A fronte di tale modalità di articolazione dell'orario di lavoro, verrà erogata ai

lavoratori a tempo parziale turnisti un'indennità mensile di euro 25,00 (venticinque/00), comprensivo degli istituti diretti e indiretti.

L'indicazione al lavoratore del turno di lavoro settimanale e, quindi, del relativo orario da coprire all'interno delle fasce orarie contemplate nella lettera di assunzione, deve avvenire con un preavviso di almeno 2 (due settimane) rispetto all'inizio del turno comunicato. Tale anticipata visibilità permette all'Azienda e ai Lavoratori una corretta e serena pianificazione dei turni e, conseguentemente, al lavoratore di organizzare il tempo libero residuo da dedicare alla vita privata o ad altro lavoro.

Le parti sociali, considerata la previsione di legge di cui all'art. 5, comma 3 del D.Lgs. 81/2015 e la conseguente piena legittimità del lavoro in turni prestabiliti con le modalità di cui al presente articolo, statuiscano che nell'ipotesi in cui l'orario del singolo turno di lavoro già comunicata venga modificata per esigenze aziendali, tale modifica deve avvenire con un preavviso di almeno 2 (due) giorni rispetto all'inizio del turno modificato. Tale modifica, se prevede la sostituzione dell'orario di lavoro precedentemente comunicato al lavoratore con uno comunque previsto nelle fasce orarie contemplate nella lettera di assunzione, non costituisce variazione rilevante ai sensi dell'art. 41 che precede (non ricadendo nella clausola elastica) e si ritiene congruamente remunerata con l'indennità di cui al comma 2. Qualora, nell'arco del mese solare, il Datore di lavoro effettui più di 4 (quattro) modifiche all'orario di turno programmato, l'indennità di cui al comma 2 del presente articolo sarà pari, per il solo mese in cui si superano i 4 (quattro) cambi, ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni cambio successivo al quarto. Qualora la richiesta di cambio turno provenga dal Lavoratore, fermo restando che l'Azienda, salvo comprovate ragioni di servizio, non può rifiutarlo, il suo accoglimento riduce per compensazione il numero delle richieste aziendali di cambio turno di una unità.

Resta inteso che non sarà dovuto alcun indennizzo addizionale nel caso in cui la richiesta di cambio turno sia presentata dal lavoratore e/o nel caso in cui il cambio di turno sia stato concordato, previa autorizzazione della società, fra più dipendenti.

Art. 45 – Lavoro a Tempo Parziale: estensione oraria

L'Azienda, in presenza di picchi lavorativi, può richiedere al Lavoratore a Tempo Parziale la disponibilità a prestare servizio oltre l'orario di lavoro contrattualmente definito, attraverso l'adesione volontaria a periodi di trasformazione dei contratti *part-time* in contratti *part-time* con monte ore superiore o in contratti *full-time pro tempore*, per un periodo minimo non inferiore ad un mese retributivo.

Tale accordo temporaneo dovrà risultare da atto scritto.

In caso di adesione all'estensione orario, il Lavoratore a Tempo Parziale avrà diritto ad un proporzionale aumento del trattamento economico e normativo sulla base dell'effettivo orario di lavoro prestato, senza che possano trovare applicazione le previsioni di cui all'art. 39 (*Lavoro Supplementare*) e art. 40 (*Lavoro Straordinario*) del presente CCNL.

Art. 46 - Lavoro a Tempo Parziale: composizione multi periodale dell'orario di lavoro a tempo parziale

Il lavoro multi periodale, in applicazione di quanto previsto dall'art. 102 (*Orario di lavoro: composizione multi periodale dell'orario ordinario di lavoro*), è strumento di flessibilità utile anche per i Lavoratori a Tempo Parziale a partire da *part-timer* con orario di 20 ore settimanali, e con esclusione di coloro che hanno un secondo lavoro oggetto di certificazione.

In caso di ricorso all'orario di lavoro multi periodale per i Lavoratori a Tempo Parziale si applicano le norme di cui all'102 (*Orario di lavoro: composizione multi periodale dell'orario ordinario di lavoro*), fermo restando che il regime ordinario di riferimento non saranno le 40 ore settimanali ma bensì l'orario di lavoro parziale contrattualmente previsto per il singolo Lavoratore.

Resta inteso che, in caso di ricorso all'orario di lavoro multi periodale, le previsioni di cui all'art. 39 (*Lavoro Supplementare*) e art. 40 (*Lavoro Straordinario*) troveranno applicazione solo a posteriori e allorquando nell'arco mobile di 12 mesi l'orario di lavoro "ponderato" sia risultato superiore all'orario di lavoro parziale contrattualmente previsto.

Art. 47 - Rapporto di lavoro a tempo parziale per i lavoratori-studenti per il sabato e la domenica.

Con il triplice obiettivo di alimentare il trasferimento delle conoscenze dalle Università all'azienda e viceversa, di favorire l'acquisizione di nuovi talenti e di sperimentare formule di integrazione multidisciplinare nel mercato del lavoro dei Contact Center, viene prevista la facoltà di stipulare contratti a tempo parziale breve di sabato e domenica per studenti o under 25.

Definizione e destinatari

Il presente articolo disciplina la possibilità di instaurare un rapporto di lavoro a tempo parziale della durata di 8 ore settimanali, distribuite nelle giornate di sabato e domenica, per i lavoratori che rivestono la qualifica di studente. Si considerano studenti, ai fini del presente articolo, i soggetti iscritti a istituti scolastici di istruzione secondaria superiore, corsi di laurea o corsi di formazione professionale riconosciuti a livello statale o regionale.

Forma del contratto

L'instaurazione del rapporto di lavoro a tempo parziale per studenti dovrà risultare da atto scritto. Il contratto individuale di lavoro indicherà:

- o La qualifica del lavoratore e la durata della prestazione lavorativa.
- o L'esatta collocazione dell'orario di lavoro, suddiviso tra sabato e domenica.
- o Il trattamento economico e normativo, proporzionato alla durata ridotta della prestazione lavorativa, in conformità con quanto previsto dagli articoli XX del presente CCNL.

Durata e distribuzione dell'orario di lavoro

Il rapporto a tempo parziale per studenti non potrà superare le 8 ore settimanali, distribuite in massimo 4 ore per ciascuna giornata di sabato e domenica. Il lavoratore potrà concordare con il datore di lavoro una diversa collocazione dell'orario, purché non sia superato il limite massimo di 8 ore settimanali.

Flessibilità e variazioni dell'orario

Eventuali variazioni temporanee dell'orario di lavoro potranno essere introdotte previo accordo scritto tra le parti, tenendo conto delle esigenze formative dello studente e in conformità con le normative vigenti sul lavoro a tempo parziale.

Retribuzione

Il trattamento economico del lavoratore part-time sarà determinato sulla base delle ore effettivamente lavorate, in proporzione a quanto stabilito dal contratto collettivo per i lavoratori a tempo pieno della medesima qualifica e mansione. La retribuzione sarà erogata mensilmente e comprenderà:

- o Retribuzione oraria proporzionata all'inquadramento del lavoratore.
- o Indennità previste per il lavoro festivo o notturno, ove applicabili.
- o Maggiorazioni per le ore eventualmente prestate oltre l'orario concordato, in conformità alle norme vigenti.

Ferie e permessi

I lavoratori con contratto a tempo parziale breve hanno diritto a un periodo di ferie annuali, calcolato proporzionalmente alla durata della prestazione lavorativa. Le ferie non potranno essere godute nei giorni di sabato e domenica, salvo diverso accordo tra le parti.

Trattamento normativo

Il lavoratore a tempo parziale per studenti avrà diritto allo stesso trattamento normativo dei lavoratori a tempo pieno, ivi compreso il diritto alla malattia,

maternità/paternità, congedi e infortuni, calcolati in base al principio di proporzionalità. La durata delle prestazioni di assistenza sociale o previdenziale sarà riproporzionata in relazione alla durata della prestazione lavorativa settimanale.

Durata del contratto e cessazione

Il contratto a tempo parziale per studenti può essere instaurato a tempo determinato o indeterminato, e può essere risolto in conformità con le disposizioni generali del presente CCNL e della normativa vigente. La cessazione del rapporto di lavoro sarà soggetta agli stessi termini di preavviso previsti per i lavoratori a tempo pieno, riproporzionati in base alle ore di lavoro settimanali concordate.

Clausole di salvaguardia

Le parti, ai fini della conciliazione tra attività lavorativa e percorso formativo dello studente, si impegnano a favorire il rispetto delle esigenze didattiche, evitando che il lavoro interferisca con la frequenza scolastica o universitaria. Ove necessario, sarà possibile definire deroghe previo accordo aziendale, compatibilmente con le normative vigenti e con il parere vincolante dell'Ente Bilaterale Territoriale.

TITOLO XIII LAVORO A TEMPO DETERMINATO

Art. 48 - Tempo Determinato: assunzione

Fermo restando che la forma comune del rapporto di lavoro è quella a tempo indeterminato, è consentita, nel rispetto delle ragioni e dei limiti legali e contrattuali indicati al presente Titolo, l'apposizione di un termine. L'assunzione a tempo determinato dovrà risultare dal contratto di assunzione, una copia del quale, sottoscritta dall'Azienda, dovrà essere consegnata al Lavoratore normalmente prima o, al massimo, contestualmente all'inizio della prestazione di lavoro.

Il Contratto di assunzione potrà prevedere il periodo di prova che dovrà avere un'estensione massima proporzionata alla durata iniziale del contratto, come previsto dall'art. 95, punto C.

Art. 49 - Tempo Determinato: divieti

Non è ammesso stipulare Contratti di lavoro a tempo determinato nei seguenti casi:

- a) per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero, salvo che per la sicurezza degli impianti, dell'esercizio e/o delle persone;
- b) presso unità produttive nelle quali si sia proceduto, nei 6 (sei) mesi precedenti, a licenziamenti collettivi (artt. 4 e 24 della L. n. 223/1991), che abbiano riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il Contratto di lavoro a tempo determinato, salvo che il Contratto sia concluso per sostituire lavoratori temporaneamente assenti, o per assumere lavoratori iscritti nelle liste di mobilità, o abbia una durata non superiore a 3 (tre) mesi;
- c) presso unità produttive nelle quali sia operante una sospensione del lavoro o una riduzione dell'orario in regime di Cassa Integrazione Guadagni, che interessino lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il Contratto a tempo determinato da stipulare;
- d) da parte di Datori di lavoro che non abbiano effettuato la Valutazione dei Rischi e gli adempimenti connessi, in applicazione della normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e della salubrità degli ambienti di lavoro.

In caso di violazione dei divieti sopra elencati, il Contratto, sin dal suo inizio, si trasforma a tempo indeterminato.

Art. 50 - Tempo Determinato: disciplina generale

- 1) Durata massima del Contratto a termine per la generalità dei lavoratori
Secondo quanto stabilito dalla Legge, è ammessa l'apposizione di un termine di durata non superiore a 12 mesi al Contratto di lavoro subordinato, per lo svolgimento di qualsiasi mansione, senza motivazione (c.d. "acausale") e per lo stesso lavoratore.

Solo in presenza di almeno una delle condizioni di cui al n. 3 del presente articolo, il Contratto potrà avere una durata anche superiore ma, comunque, non oltre i 24 mesi:

Secondo le norme legali vigenti, 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 ventiquattro mesi e, comunque, per un massimo di quattro volte nell'arco di ventiquattro 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. Nel caso di legislazione più estensiva, e cioè più favorevole alla stipula di contratti a tempo determinato, per il favore contrattuale verso il già menzionato

istituto, si deve intendere qui recepita la già menzionata disciplina legale.

Ai fini del computo dei 24 mesi del termine massimo di durata, si tiene conto di eventuali periodi aventi ad oggetto mansioni di pari Livello e Categoria legale, svolti tra i medesimi soggetti nell'ambito di somministrazione di lavoro a tempo determinato, mentre sono esclusi i periodi di lavoro stagionale. In ogni caso, qualora il limite di 24 mesi, indipendentemente dai periodi d'interruzione intercorsi, sia superato per effetto di un unico Contratto o di una successione di contratti o il numero delle proroghe sia superiore a 4 (quattro), il Contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla data di tale superamento.

2) Durata massima del Contratto a termine per i Dirigenti

Per i Dirigenti la durata del Contratto a Tempo Determinato potrà essere complessivamente pari a 5 anni consecutivi, con possibilità di proroghe intervenute nel medesimo periodo secondo le vigenti previsioni vigenti. In caso di previsione unica quinquennale, è data la facoltà al Dirigente di recedere, dopo il compiersi di 36 mesi di servizio, prestando il preavviso contrattualmente dovuto.

3) Causali inserite dal presente CCNL

In attuazione della normativa vigente, oltre alle esigenze sostitutive di altri lavoratori assenti, le causali che possono essere indicate nei Contratti Individuali sono così definite:

- a) quando l'assunzione abbia luogo per l'esecuzione di un'opera o di un servizio definiti e predeterminati nel tempo;
- b) quando l'assunzione abbia luogo per l'esecuzione di un'opera o di un servizio aventi carattere straordinario od occasionale;
- c) quando l'assunzione avvenga per Lavoratori con competenze specifiche, per specializzazioni, da quelle normalmente impiegate e limitatamente alle fasi complementari od integrative per le quali non vi sia continuità di impiego nell'ambito dell'azienda, che sia richiesta una durata contrattuale superiore ai 12 mesi;
- d) quando l'assunzione avvenga in fase di avvio di nuova attività operativamente autonoma nei primi 24 mesi;
- e) quando l'assunzione avvenga in caso di nuovo appalto o proroga di appalto;
- e-bis) quando vi sia un temporaneo aumento dei volumi o l'avvio di un'attività considerata temporanea;
- f) quando l'assunzione si riferisca a giovani fino a 29 anni o di lavoratori con più di 45 anni;

- g) quando l'assunzione si riferisca a lavoratori in cassa integrazione;
- h) quando l'assunzione si riferisca a disoccupati e inoccupati da almeno sei mesi o soggetti percettori di Naspi;
- i) quando l'assunzione si riferisca a donne di qualunque età, senza impiego retribuito da almeno sei mesi e/o residenti in aree geografiche il cui tasso di occupazione femminile sia inferiore almeno del 20% di quello maschile;
- j) quando l'assunzione si riferisca a laureati da meno di tre anni per favorire l'inserimento nel mondo lavorativo.

Premesso quanto sopra, tenuto conto delle particolarità che possono contraddistinguere gli ambiti di applicazione del presente CCNL, le Parti confermano in sede aziendale, mediante apposito Accordo di Secondo Livello, si potranno definire le specifiche ed ulteriori causali contemperando, per quanto possibile, le esigenze del settore con la promozione dell'occupazione e la stabilizzazione del personale dipendente.

3) Estinzione del rapporto di lavoro

Il rapporto di lavoro a tempo determinato si estingue con lo scadere del termine previsto, senza che sia necessaria alcuna particolare manifestazione delle Parti. Lo scadere del termine dà luogo alla cessazione del rapporto di lavoro, anche qualora esso intervenga nel periodo di conservazione del posto per gravidanza, puerperio, malattia o infortunio. Il rapporto a tempo determinato potrà cessare prima della scadenza del termine soltanto per risoluzione consensuale.

4) Prosecuzione oltre il termine e trasformazione automatica

Salvo quanto previsto per la *Proroga con Contratto Assistito*, in caso di continuazione del lavoro oltre la scadenza del termine inizialmente fissato o successivamente prorogato, la mancata trasformazione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato determinerà l'obbligo di corrispondere al Lavoratore un'indennità pari al 20% (venti per cento) della retribuzione lorda fino al 10° giorno successivo al termine e al 40% (quaranta per cento) della retribuzione lorda per ciascun giorno ulteriore, fermo restando che, se il rapporto di lavoro continuasse oltre il 30° giorno, in caso di Contratto di durata inferiore a 6 mesi, ovvero oltre il 50° giorno negli altri casi, il Contratto si considera trasformato a tempo indeterminato dalla data di decorrenza dei predetti termini, sempre tenendo conto dell'attuale invalidabilità dei 24 mesi consecutivi.

5) Periodi interruttivi tra contratti diversi

Successive assunzioni del medesimo Lavoratore con Contratto a termine, purché sempre entro i già menzionati 24 (ventiquattro) mesi, dovranno rispettare i periodi d'interruzione previsti dalla Legge, ovvero, attualmente, 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza per i Contratti di durata fino a 6 (sei) mesi; 20 (venti) giorni, sempre dalla data di scadenza, per i Contratti di durata superiore a 6 (sei) mesi. Nel caso in cui tali disposizioni non fossero rispettate, il secondo Contratto si considera a tempo indeterminato sin dalla sua costituzione.

Le Parti, al fine di rispondere alle esigenze locali e migliorare l'efficienza dei servizi resi alle imprese, demandano alla Contrattazione di Secondo livello il compito d'individuare analiticamente eventuali casi legittimi di motivati periodi d'interruzione ridotti.

6) Diritto di precedenza

Il Lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più Contratti a termine abbia prestato negli ultimi 24 (ventiquattro) mesi solari attività lavorativa nella stessa Azienda per un periodo complessivamente superiore a 12 (dodici) mesi, potrà manifestare volontà di esercitare il diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate entro i 12 (dodici) mesi successivi alla sua cessazione.

Tale diritto potrà essere esercitato solo con riferimento alle mansioni già espletate nei precedenti rapporti a termine e a condizione che il Lavoratore abbia manifestato per iscritto all'Azienda la propria volontà di esercitare il diritto di precedenza, entro il termine di 6 (sei) mesi dalla data di cessazione dell'ultimo rapporto a termine.

Il diritto di precedenza si estingue al compiersi del termine di 12 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro.

L'Azienda, nel Contratto o Lettera d'Assunzione, inserirà l'espressa indicazione che il Lavoratore, alle condizioni previste dal presente punto 6), avrà il diritto di precedenza in caso di future assunzioni.

7) Tempo Determinato: Lavoro a tempo determinato per le Attività stagionali

Come previsto dalla Legge, i Contratti di lavoro a tempo determinato stipulati per attività stagionali, nonché per le altre ipotesi individuate dai Contratti Collettivi, potranno essere rinnovati o prorogati anche in assenza delle condizioni di cui all'articolo 19, comma 1 del d.lgs. n. 81 del 2015.

Con la contrattazione di secondo livello è possibile individuare specifiche ipotesi di stagionalità nel settore di riferimento del presente Contratto.

Art. 51 - Tempo Determinato: limiti quantitativi

Il limite quantitativo per l'assunzione di Lavoratori a Tempo Determinato in ciascuna Azienda, salvo diverso Accordo Aziendale di Secondo livello, è pari al 40% dei Lavoratori a Tempo Indeterminato già in forza presso ciascuna unità produttiva aziendale con medesimo inquadramento e categoria legale.

Nella base di computo dei Lavoratori a Tempo Indeterminato saranno compresi anche gli Apprendisti, i Lavoratori Intermittenti con diritto all'Indennità di disponibilità e i Lavoratori a tempo parziale (*quest'ultimi in proporzione all'Indice di prestazione*); tali Lavoratori saranno computati al 1° gennaio dell'anno d'assunzione o, nel caso di inizio dell'attività nel corso dell'anno, in forza al momento dell'assunzione. Se dall'applicazione matematica della percentuale sul numero dei Lavoratori a Tempo Indeterminato deriva un numero decimale, i Contratti a Tempo Determinato consentiti saranno quelli risultanti dall'arrotondamento al valore intero superiore.

Art. 52 - Tempo Determinato: proroga oltre 24 mesi con Contratto Assistito

Al raggiungimento dei 24 (ventiquattro) mesi, solo presso l'Ispettorato Territoriale del Lavoro (I.T.L.) competente, potrà essere stipulato fra gli stessi Soggetti un ulteriore Contratto a tempo determinato della durata massima di 12 (dodici) mesi.

Art. 53 - Gestione delle Intensificazioni

Premesso che nell'ambito dei servizi di applicazione del presente CCNL vi sono frequenti "punte di attività", al fine di temperare gli opposti interessi, le Parti concordano di definire contrattualmente, in modo organico, la successione delle forme di flessibilità del lavoro e degli istituti idonei ad affrontare tali imprevedibili esigenze lavorative.

- 1) Le intensificazioni, contenute nei limiti d'orario previsti dal CCNL per il singolo Lavoratore, potranno essere affrontate, nel rispetto delle condizioni contrattualmente previste, anche con l'utilizzo di:
 - a. Lavoro Straordinario/Supplementare;
 - b. Lavoro Straordinario con riposo compensativo;
 - c. Banca delle Ore.
- 2) In caso di intensificazioni eccedenti i limiti contrattuali o in assenza di disponibilità dei Lavoratori alle forme volontarie di flessibilità, si potrà determinare l'assunzione di nuovo personale con le seguenti tipologie contrattuali:

- a. Tempo Indeterminato con orario a Tempo Parziale Verticale (*con previsione di lavoro in alcuni periodi dell'anno, nel mese, della settimana*);
- b. Tempo Determinato;
- c. Lavoro Somministrato;
- d. Lavoro Intermittente (o “a chiamata”).

Art. 54 - Tempo Determinato: Contrattazione di Secondo livello

La disciplina del presente Titolo è cedevole rispetto alla Contrattazione Aziendale di Secondo Livello sui seguenti punti:

- a) individuazione di periodi, causali, attività e/o mansioni che presentino significative rarefazioni o intensificazioni del lavoro;
- b) particolari previsioni per i lavoratori “stagionali”;
- c) causali, limiti quantitativi e temporali dei Lavoratori assunti a tempo determinato;
- d) definizione delle deroghe legalmente ammesse, al fine di migliorare la competitività e la qualità dei servizi aziendali;
- e) casi motivati di eccezionale riduzione dei periodi d’interruzione tra Contratti a termine;
- f) definizione aziendale di eventuali trattamenti particolari correlati al Contratto a tempo determinato quali, ad esempio, la contabilizzazione della gratifica natalizia o tredicesima mensilità in rate mensili, particolari indennità di mansione e/o la definizione delle prestazioni rese a tali lavoratori dagli Organismi Bilaterali di riferimento o tramite i sistemi di *Welfare*.

Art. 55 - Tempo Determinato: Certificazione o Parere di Conformità

L’Azienda e il/i Lavoratore/i, ai sensi dell’art. 76, D. Lgs. 276/2003, potranno richiedere agli Organi abilitati la Certificazione del Contratto a Tempo Determinato tra loro sottoscritto.

Art. 56 - Tempo Determinato: principio di non discriminazione

Al Lavoratore assunto con Contratto a tempo determinato spettano, in proporzione al periodo lavorato, le retribuzioni dirette, differite, il Trattamento di Fine Rapporto e ogni altro trattamento in atto presso la Società per i lavoratori con contratto a tempo indeterminato inquadrati nello stesso livello e che svolgano identiche o analoghe mansioni.

È fatta salva la possibilità di monetizzazione frazionata mensile delle retribuzioni differite nei casi di rapporto a tempo determinato fino a

mesi 12 (dodici) o quando così definito nella Contrattazione Aziendale di Secondo Livello o nella lettera di assunzione.

Nel tempo determinato, il trattamento economico di malattia a carico dell'Impresa cessa alla scadenza del periodo di comporta o al termine del contratto stesso.

Il T.F.R. maturato potrà essere destinato dal Lavoratore all'INPS o a un Fondo di Previdenza Complementare, a parità di condizioni dei lavoratori a tempo indeterminato.

Art. 57 - Tempo Determinato: informativa

Al fine di favorire la trasformazione dei rapporti di lavoro da tempo determinato a tempo indeterminato, il Datore di lavoro è tenuto ad informare su base annuale le RSA o RST dei posti vacanti a tempo indeterminato che si rendano disponibili in azienda.

Art. 58 - Tempo Determinato: criteri di computo dei Lavoratori

Ai fini dell'applicazione di qualsiasi disciplina di fonte legale o contrattuale per la quale sia rilevante il numero dei dipendenti, si tiene conto anche del numero medio mensile di lavoratori a tempo determinato, compresi i Dirigenti, impiegati negli ultimi 2 anni.

TITOLO XIV LAVORO AGILE

Art. 59 - Ricorso al lavoro agile nel settore dei servizi di CRM e BPO.

Il Lavoro Agile, con riferimento ad un rapporto di lavoro subordinato, consiste nell'eseguire la prestazione lavorativa con modi definiti mediante Accordo tra le Parti, anche per obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici che permettano lo svolgimento dell'attività lavorativa in tale configurazione.

In considerazione delle peculiarità del settore dei servizi di CRM e BPO, e delle specifiche dei settori connessi alla Digital Experience e al Data Management, caratterizzate dalle particolari esigenze legate alle richieste dei Commitenti, le Parti del presente Contratto riconoscono l'importanza di offrire alle Aziende ed ai Lavoratori interessati alla modalità agile di ricorrere a particolari soluzioni, di seguito riportate, in grado di rispettare le istruzioni dei Clienti anche quando la prestazione è resa senza specifici vincoli di orario o luogo. Il presente Titolo, dunque, ha lo scopo di precisare la disciplina contrattuale generale sul Lavoro Agile, da sviluppare, aggiornare ed applicare in sede

aziendale, mediante Accordi di Secondo Livello e/o Accordi Individuali, nel rispetto dei principi contrattuali e dei limiti imposti dalla legge.

Art. 60 - Lavoro Agile: condizioni

Il Lavoro Agile ha carattere volontario sia per l'Azienda che per il Lavoratore, fermo restando che condizione necessaria per avvalersi del diritto a svolgere la prestazione di lavoro in *modo agile* è che essa sia compatibile con le caratteristiche della prestazione lavorativa richiesta al dipendente.

L'accordo deve essere stipulato in forma scritta "*ad probationem*", dunque ai fini della prova, e deve prevedere la disciplina sull'esecuzione della prestazione lavorativa svolta all'esterno dei locali aziendali, anche con riguardo alle forme di esercizio dei poteri del Datore di lavoro, agli strumenti resi a disposizione ed utilizzati dal Lavoratore ed alle garanzie di sicurezza e riservatezza. Tale Accordo potrà essere a termine o a tempo indeterminato.

Nell'Accordo, le Parti devono stabilire:

- i contenuti propri della mansione e gli obiettivi richiesti al Lavoratore;
- gli strumenti ed i modi di esercizio del potere di controllo del Datore di lavoro sulla prestazione resa, nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 4 della legge 20 maggio 1970, n. 300;
- la disciplina del lavoro applicabile alle prestazioni lavorative rese all'esterno dei locali aziendali;
- le fasce orarie in cui è richiesta, per esigenze del servizio reso, la prestazione di lavoro ed i tempi di riposo e disconnessione del Lavoratore, nonché le misure tecniche ed organizzative necessarie per assicurare la disconnessione, secondo quanto previsto dal precedente Titolo sul Telelavoro e dalla Legge;
- i modi di esercizio del potere direttivo;
- l'impegno del Lavoratore Agile a svolgere la prestazione lavorativa solo in luoghi dei quali Egli sia in grado di verificare preventivamente l'idoneità lavorativa e garantire la conformità alle norme e condizioni di sicurezza e di igiene del lavoro, nonché il rispetto degli obblighi di riservatezza;
- l'impegno del Lavoratore agile, in caso di ricorso all'utilizzo di strumentazione propria per rendere la prestazione agile, di garantire che essa realizza standard di sicurezza e di igiene del lavoro, nonché il rispetto degli obblighi di sicurezza;
- la previsione che in caso di anticipato ed immotivato recesso del Lavoratore Agile rispetto una previsione di durata minima, egli sia tenuto a restituire in buono stato gli strumenti consegnatigli dall'Azienda ed accettare un addebito pro-quota temporale residua delle spese sostenute dal

Datore, purché comunicate analiticamente al Lavoratore all'atto dell'attivazione del Lavoro agile stesso;

- ai fini dell'assicurazione INAIL, l'individuazione dei rischi lavorativi ai quali il Lavoratore Agile è esposto ed i riferimenti spazio-temporali ai fini del riconoscimento delle prestazioni in caso d'infortunio.

L'Accordo va comunicato ai Servizi per l'Impiego mediante l'apposita procedura telematica disponibile sul sito del Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali.

Art. 61 - Lavoro Agile: luogo e tempo di lavoro - disconnessione

L'attività lavorativa svolta in parte all'interno di locali aziendali ed in parte all'esterno, suppone una postazione mobile compatibile con lo svolgimento del lavoro in modo “agile” e conforme alle previsioni preventivamente pattuite tra le parti in materia di sicurezza sul lavoro e relativamente ai rischi assicurati INAIL da parte del Datore di lavoro.

L'orario di lavoro sarà concordato tra Azienda e Lavoratore, fermo restando che esso dovrà comunque rispettare i limiti di durata giornaliera e settimanale previsti dalla Legge e dalla Contrattazione Collettiva, ivi compresi i tempi di riposo del lavoratore, nonché le misure tecniche ed organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni di lavoro, nelle fasce d'orario concordate e durante le quali il lavoratore non sarà contattato dall'Azienda, salvo che per urgenti cause imprevedibili.

TITOLO XV

LAVORO INTERMITTENTE

Art. 62 - Lavoro Intermittente: definizione

Con il Contratto di Lavoro Intermittente o “*a chiamata*”, che potrà essere sia a tempo determinato che indeterminato, il Lavoratore si pone a disposizione dell’Azienda, che potrà utilizzarne la prestazione nelle ipotesi “Oggettive” e/o “Soggettive” di seguito precisate.

1. Oggettive:

- a) per lo svolgimento di mansioni di carattere discontinuo o intermittente e per la temporanea intensificazione di lavori, quali:
 - ❖ fattorino e addetto alla consegna corrispondenza e/o merci, con uso di normali mezzi di trasporto;
 - ❖ servizi di pulizie, manutenzione, disinfestazione, derattizzazione ecc.;
 - ❖ attività a carattere discontinuo;
 - ❖ addetti ai *Call Center*;
 - ❖ dichiarazioni annuali;
 - ❖ informatizzazione del sistema o di documenti e loro archiviazione;
 - ❖ altre ipotesi individuate dalla Contrattazione di Secondo livello tra le Parti aziendali;
- b) per lavori da rendersi nei fine settimana, nei periodi feriali (*pasquali, estivi, natalizi*), così come definiti dal presente CCNL, o in altri eventuali periodi successivamente individuati dalla Contrattazione di Secondo livello tra le Parti aziendali.

2. Soggettive:

- a) per prestazioni rese da soggetti con meno di 24 (ventiquattro) anni di età (*con termine delle prestazioni lavorative entro il 25° anno*), ovvero da Lavoratori con più di 55 (cinquantacinque) anni, anche pensionati.

Con l'eccezione dei settori del Turismo, dei Pubblici esercizi e dello Spettacolo, il Contratto di lavoro intermittente è ammesso per ciascun lavoratore entro il limite previsto dall'art. 13 del D.Lgs. 81/2015: 400 giornate di lavoro negli ultimi 36 mesi.

In caso di superamento di tale limite, il rapporto di lavoro si trasforma a tempo pieno e indeterminato.

Art. 63 - Lavoro Intermittente: forma e comunicazioni

Il Contratto di lavoro Intermittente, ai fini della prova, deve essere stipulato in forma scritta e la Lettera di assunzione, oltre ai contenuti richiesti per la generalità dei lavoratori, deve indicare i seguenti elementi:

- a) la durata e le ipotesi, *Oggettive* o *Soggettive*, che consentono la stipulazione del Contratto;
- b) il luogo e i modi della disponibilità, eventualmente garantita dal Lavoratore, e del relativo preavviso di chiamata, che non potrà essere inferiore a un giorno lavorativo;
- c) il trattamento economico e normativo spettante al Lavoratore per la prestazione eseguita e, se prevista la disponibilità, l'importo della relativa indennità;
- d) le forme e i modi con cui l'Azienda è legittimata a richiedere l'esecuzione della prestazione di lavoro, nonché i sistemi di rilevazione della prestazione;
- e) i tempi e i modi di pagamento della retribuzione e dell'Indennità di disponibilità (quando spettante);
- f) le eventuali specifiche misure di formazione e sicurezza necessarie in relazione al tipo di attività dedotta nel Contratto.

Prima dell'inizio di ciascuna prestazione lavorativa o di un ciclo integrato di prestazioni di durata non superiore a 30 (trenta) giorni, l'Azienda è tenuta a comunicarne¹ la durata alla Direzione - Ispettorato Territoriale del Lavoro competente, mediante sms o posta elettronica, nonché con altri modi di comunicazione in funzione dello sviluppo delle tecnologie individuali.

Art. 64 - Lavoro Intermittente: trattamento economico

Tutti i trattamenti economici previsti dal CCNL dovranno essere riconosciuti ai Lavoratori Intermittenti in modo proporzionale al periodo effettivamente lavorato, mediante riconoscimento delle singole voci retributive spettanti in base alle norme del presente Accordo.

1) Trattamento di Fine Rapporto nel Lavoro Intermittente

Anche nel Lavoro Intermittente (*sia a Tempo Determinato che Indeterminato*), il Trattamento di Fine Rapporto sarà calcolato sugli importi

effettivamente erogati al Dipendente con carattere di stabilità, al netto di eventuali rimborsi spese e delle indennità correlate agli specifici modi della prestazione, quali indennità di viaggio, indennità di cassa o le maggiorazioni contrattualmente correlate alla particolare onerosità della prestazione, quali quelle per lavoro straordinario o notturno o a turni ecc.

2) Contributi all' En.Bi.M.S. in caso di Lavoro Intermittente

Le Parti, tenuto conto dei limiti temporali previsti per tale tipologia contrattuale, per il Lavoro Intermittente hanno concordato un minore contributo destinato alla “*Gestione Ordinaria*” dell' En.Bi.M.S., in alternativa a quello previsto per la generalità dei dipendenti dal presente CCNL. Pertanto, in caso di Lavoro Intermittente dovrà essere versato il seguente contributo alla “*Gestione Ordinaria*” dell' En.Bi.M.S. Considerato che le prestazioni di Assistenza Sanitaria Integrativa e per Caso Morte/Infortunio erogate dalla “*Gestione Speciale*” dell' En.Bi.M.S./MBA, al fine di essere garantite, suppongono il versamento di un contributo annuale predefinito e che nel Lavoro Intermittente manca la garanzia di una “soglia minima” della prestazione lavorativa, le Parti hanno concordato che, in tali casi, vi sia l'esonero dal versamento del contributo destinato alla “*Gestione Speciale*” dell' En.Bi.M.S. e, conseguentemente, dal diritto del Lavoratore di richiedere le relative prestazioni. A ristoro, però, di tale perdita, le Parti hanno previsto il riconoscimento al Lavoratore di un'indennità “per mancate prestazioni”, pari ad € 0,2023 per ogni ora ordinaria lavorata.

Art. 65 - Lavoro Intermittente: Indennità di disponibilità

Qualora il Lavoratore, a richiesta o chiamata dell'Azienda, garantisca la sua prestazione lavorativa, avrà diritto di ricevere una “*Indennità oraria di disponibilità*” pari al 20% della retribuzione mensile lorda, frazionabile in ore.

Tale Indennità dovrà essere riconosciuta per ogni ora di “*disponibilità alla prestazione*” resa dal Lavoratore Intermittente.

Nel Contratto individuale, dovranno precisarsi le eventuali particolari norme disciplinari sull'Indennità di disponibilità.

Il Lavoratore che, per malattia o altra causa, sia nell'impossibilità di rispondere alla chiamata, salvo provata forza maggiore, dovrà informare l'Azienda tempestivamente e, comunque, non oltre 12 (dodici) ore dall'inizio dell'impedimento, precisandone la prevedibile durata.

Nel periodo in cui si verifica la temporanea indisponibilità, per qualsiasi causa dovuta, il Lavoratore non matura il diritto alla relativa Indennità di disponibilità.

Il reiterato ed ingiustificato rifiuto di rispondere “alla chiamata” costituisce motivo di sospensione della già menzionata indennità.

L’Indennità di disponibilità sarà soggetta alla contribuzione previdenziale, ma sarà esclusa dal computo delle retribuzioni dovute per festività e ferie e non sarà utile nella determinazione del T.F.R. (*art. 16, D. Lgs. 81/2015*).

Nei casi di Contratto di lavoro intermittente con riconoscimento dell’Indennità di disponibilità, il Lavoratore avrà diritto al *Welfare Contrattuale* pro quota, così come previsto per la generalità dei lavoratori.

Art. 66 - Lavoro Intermittente: divieti

L’Azienda non potrà ricorrere al lavoro a chiamata nei seguenti casi:

1. qualora non abbia effettuato la valutazione dei rischi (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
2. al fine di sostituire Lavoratori in sciopero, salvo che per assicurare l’integrità degli impianti, dei patrimoni o dell’esercizio, quando la mancata copertura del servizio sia potenzialmente idonea a compromissioni gravi e/o irreversibili;
3. quando abbia proceduto a licenziamento collettivo, nelle identiche mansioni, nei 6 (sei) mesi antecedenti all’assunzione di Lavoratore intermittente;
4. quando sia in corso una sospensione del lavoro o una riduzione dell’orario, in regime di Cassa Integrazione Guadagni, che interessino lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce il Contratto di lavoro intermittente.

Art. 67 - Lavoro Intermittente: informativa

Per gli obblighi informativi del Datore di lavoro, si rinvia all’art. 93 del presente CCNL.

Art. 68 - Lavoro Intermittente: criteri di computo

Ai fini dell’applicazione di qualsiasi disciplina di fonte legale o contrattuale per la quale sia rilevante il numero dei dipendenti, il Lavoratore intermittente è computato nell’organico dell’Azienda in proporzione all’orario di lavoro effettivamente svolto nell’arco di ciascun semestre, con arrotondamento all’unità superiore in caso di decimale uguale o superiore a 5 (cinque).

TITOLO XVI

CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO

Art. 69 - Il Contratto di Somministrazione di Lavoro: condizioni

Tale Contratto ha l'obiettivo di soddisfare le esigenze momentanee dell'Azienda, che assume le vesti negoziali di "*Utilizzatore*". Il contratto di somministrazione deve essere stipulato con una delle Agenzie autorizzate, iscritte all'Albo Nazionale Informatico delle Agenzie per il Lavoro ed in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 30 e seguenti del D.lgs. 81/2015.

Per la disciplina del tempo determinato e delle proroghe nel "*Contratto di Somministrazione*" si rinvia al "*Lavoro a tempo determinato*".

Il Contratto di lavoro dovrà avere i requisiti previsti dalla Legge, che comprendono l'obbligo della forma scritta (*ad substantiam*).

Art. 70 - Somministrazione di Lavoro: limiti

I Lavoratori dipendenti delle Agenzie di somministrazione, somministrati presso le Aziende che applicano il presente CCNL, non potranno superare, in ciascuna unità produttiva, il limite del 40% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza presso l'Utilizzatore al 1° gennaio dell'anno di stipula del contratto, con arrotondamento del decimale all'unità superiore. Nel caso d'inizio dell'attività nel corso dell'anno, il limite percentuale si computa sul numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al momento della stipula del contratto di somministrazione.

È, in ogni caso, esente da limiti quantitativi la somministrazione a tempo determinato:

- di lavoratori di cui all'art. 8, comma 2, Legge 223/1991;
- di soggetti disoccupati che godano da almeno 6 (sei) mesi di trattamenti di disoccupazione non agricola o di ammortizzatori sociali;
- di lavoratori "svantaggiati" o "molto svantaggiati" ai sensi dei numeri 4) e 99) dell'art. 2 del Regolamento UE n. 651/2014, così come individuati con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

La Contrattazione Collettiva di Secondo livello potrà stabilire percentuali maggiori di Lavoratori somministrati rispetto a quelle previste dal presente CCNL, con specifica attenzione alle seguenti particolari ipotesi: nuovi appalti, acquisizioni di servizi, ampliamenti o ristrutturazioni.

Art. 71 - Somministrazione di Lavoro: divieti

L'Azienda non potrà ricorrere alla somministrazione di lavoro nei seguenti casi:

- a) per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
- b) presso unità produttive nelle quali si è proceduto, entro i 6 (sei) mesi precedenti, a licenziamenti collettivi (ai sensi degli artt. 4 e 24 della Legge 223/1991), che abbiano 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 3 (tre) mesi;
- c) presso unità produttive nelle quali sia operante una sospensione del lavoro o una riduzione dell'orario in regime di Cassa Integrazione Guadagni, che interessino 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. 72 - Somministrazione di lavoro: tutela del Lavoratore ed esercizio del potere disciplinare

Il Somministratore deve preventivamente informare i lavoratori sui rischi per la sicurezza e la salute connessi alle attività cui essi saranno destinati, formarli e addestrarli all'uso delle attrezzature di lavoro necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Il contratto di somministrazione potrà prevedere che tale obbligo sia completato, in funzione dei rischi specifici, dall'Utilizzatore.

L'Utilizzatore deve osservare nei confronti dei Lavoratori somministrati gli stessi obblighi di prevenzione e protezione cui è tenuto, per Legge e Contratto, nei confronti dei propri dipendenti.

TITOLO XVII

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Art. 73 - Apprendistato: definizione e condizioni

Ai sensi dall'art. 41 del D.Lgs. 81/2015, l'Apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani. Tale contratto può essere stipulato per Lavoratori d'età compresa tra i 18 (diciotto) e 29 (ventinove) anni; l'assunzione può essere effettuata fino al giorno antecedente al compimento del 30° (trentesimo) anno d'età (*ovvero fino a 29 anni e 364 giorni*).

Il Contratto d'Apprendistato potrà altresì essere stipulato con diciassettenni in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi della Legge 53/2003 e dal D.Lgs. 226/2005.

È contrattualmente dovuta la forma scritta del Contratto.

Per quanto riguarda la qualifica finale da attribuire all'Apprendista, si dovrà fare riferimento alla Classificazione del Personale prevista dal presente CCNL.

Il Contratto di assunzione dell'Apprendista, oltre ai contenuti previsti per la generalità dei lavoratori, deve specificare:

- a) l'indicazione delle mansioni oggetto della qualifica;
- b) la durata del periodo d'Apprendistato;
- c) il livello d'inquadramento iniziale, intermedio e finale;
- d) il rinvio al Piano Formativo Individuale (*che dovrà recepire le indicazioni e le direttive contenute nel presente CCNL e nella normativa nazionale/regionale di settore*);
- e) l'indicazione del monte ore annuo di formazione, che sarà suddiviso nel Piano Formativo, in ore "aula" e ore "affiancamento";
- f) i riferimenti del Tutor aziendale.

All'atto dell'assunzione, il Lavoratore Apprendista, oltre ad esibire il titolo di studio, dovrà dichiarare gli eventuali corsi professionali, nonché i periodi di lavoro già eventualmente svolti con la medesima mansione e qualifica presso altre Aziende.

Vi è il divieto per l'Azienda di recedere dal Contratto d'Apprendistato prima della sua conclusione, salvo che per giusta causa o per giustificato motivo.

Art. 74 - Apprendistato Professionalizzante: Piano Formativo Individuale e formazione

Il Piano Formativo Individuale (in sigla P.F.I.) è un documento che integra il Contratto di Apprendistato, nel quale sono indicati gli obiettivi formativi dell'Apprendista.

Esso dovrà essere elaborato dall'Azienda, in collaborazione con il Tutor, e dovrà essere sottoscritto dalle Parti (*Datore di lavoro, Tutor e Apprendista*) in sede d'instaurazione del rapporto di Apprendistato.

Il percorso formativo, interno e/o esterno all'Azienda, teorico e/o pratico, dovrà essere personalizzato in funzione del titolo di studio dell'Apprendista, della sua pregressa esperienza e della qualifica di destinazione.

Le Parti, in via esemplificativa, individuano i seguenti ambiti formativi che dovranno essere sviluppati in funzione della realtà aziendale e delle mansioni per le quali l'Apprendista è in formazione:

- conoscenza dei prodotti, dei servizi di settore e del contesto aziendale;
- conoscenza dell'organizzazione aziendale e del lavoro;
- conoscenza dello specifico ruolo dell'Apprendista all'interno dell'Azienda;
- conoscenza e applicazione delle basi tecniche e commerciali, degli aspetti pratici, teorici e legali delle mansioni richieste;
- conoscenza e utilizzo delle procedure, degli strumenti, delle tecnologie e dei procedimenti di lavoro;
- conoscenza e utilizzo delle misure adottate in materia di sicurezza sul lavoro e tutela ambientale;
- competenze c.d. "trasversali", quali:
 - *i diritti e i doveri del Lavoratore;*
 - *le fonti normative;*
 - *il CCNL applicato;*
 - *la comunicazione interpersonale applicata alla sicurezza del lavoro;*
 - *la comunicazione in lingua straniera;*
 - *l'utilizzo delle strumentazioni informatiche.*

La formazione *teorica*, il cui programma, modi e durata dovranno essere precisati nel P.F.I., sarà preferibilmente erogata dagli Organismi Formativi Bilaterali o, in subordine, dalle strutture convenzionate.

In alternativa, la formazione potrà essere erogata dagli Organismi Regionali Convenzionati, sulla base dei programmi certificati dall'Ente Bilaterale o integrata dalla formazione pubblica, generalmente sulle c.d. *competenze trasversali*.

Le Parti concordano che gli Apprendisti potranno usufruire anche della formazione a distanza, c.d. *e-learning*, nell'ambito della progettazione formativa coordinata dall'Ente Bilaterale **En.Bi.M.S.**

L'Azienda dovrà dare tempestiva comunicazione alla Regione della scelta formativa teorica effettuata (*tramite l'Ente Bilaterale o Strutture Convenzionate*).

La formazione può essere svolta mediante:

- ✓ affiancamento al personale qualificato (interna);
- ✓ addestramento pratico nel lavoro ("*on the job*" - interna);
- ✓ lezioni e/o esercitazioni (interna);
- ✓ testimonianze;
- ✓ visite aziendali;
- ✓ formazione a distanza (*e-learning*);
- ✓ utilizzo dei servizi delle Università Telematiche;
- ✓ partecipazione a Corsi, Fiere, Convegni ecc.;
- ✓ altre metodologie atte a garantire il perseguimento degli obiettivi formativi del P.F.I.

La **formazione interna** comprenderà sia quella "pratica" di spiegazione, istruzione e prove di utilizzo dei vari strumenti, programmi, processi e servizi necessari per lo svolgimento del lavoro, sia quella "teorica" sulle particolari normative che disciplinano il settore.

La **formazione in materia di sicurezza e igiene del lavoro** dovrà:

- essere tempestivamente effettuata, comunque, entro i primi 6 (sei) mesi di lavoro;
- avvenire secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., dall'Accordo Stato Regione del 7 luglio 2016, considerando i rischi specifici presenti nel luogo di lavoro, così come rilevabili dal Documento di Valutazione dei Rischi aziendali, che dovrà essere aggiornato al Rischio biologico "indiretto" da coronavirus SARS-Cov-2 (c.d. "Covid-19");
- essere conforme al comma 1 dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. (*concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza; rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda*);
- essere documentata, mediante registrazione nel Piano Formativo Individuale, conformemente al modello previsto in All. 2). La restante formazione professionale, nel rispetto degli obiettivi formativi, potrà essere erogata nei diversi modi previsti nel Piano Formativo Individuale, entro la durata del Contratto di Apprendistato, preferibilmente in connessione funzionale con le mansioni progressivamente acquisite.

Art. 75 - Apprendistato Professionalizzante: Tutor o Referente aziendale

Il Tutor o Referente aziendale, se diverso dal Datore di Lavoro, potrà essere individuato tra i lavoratori qualificati di livello superiore, o almeno pari, a quello in cui l'Apprendista sarà inquadrato al termine dell'Apprendistato, e che svolgono attività lavorativa coerente con quella finale dell'Apprendista.

Il Tutor o Referente aziendale dovrà conoscere i diritti e i doveri dell'Apprendista, gli obblighi aziendali nei suoi confronti, nonché avere una esperienza lavorativa di almeno 2 (due) anni. Il Tutor o Referente aziendale dovrà seguire e indirizzare l'Apprendista nel percorso formativo, valutarne periodicamente le competenze acquisite, rilevando le eventuali difficoltà presenti, al fine di adottare soluzioni migliorative.

Art. 76 - Apprendistato Professionalizzante: Patto di prova

L'assunzione dell'Apprendista diverrà definitiva dal positivo compimento del Patto di prova. La durata di tale Patto di prova non potrà superare i limiti previsti per la generalità dei lavoratori, commisurati al livello finale di qualificazione dell'Apprendista. Durante la prova, l'Apprendista ha diritto ai trattamenti previsti dalla Legge e dal Contratto per gli apprendisti di uguale qualifica, che abbiano superato il Patto di prova.

Nel Contratto di Apprendistato, in deroga alle previsioni del presente CCNL, è reciprocamente ammesso interrompere la prova in qualunque momento, senza obbligo di preavviso o di comunicare una specifica motivazione.

Art. 77 - Apprendistato Professionalizzante: durata e retribuzione

La durata dell'Apprendistato Professionalizzante è stabilita in relazione al tipo di qualificazione da conseguire ma, in ogni caso, non potrà essere inferiore a 6 (sei) o superare i 36 (trentasei) mesi.

Per la **generalità dei lavoratori**, la durata e corrispondente retribuzione dell'Apprendistato professionalizzante saranno conformi alla seguente Tabella 1).

Il livello d'inquadramento e la retribuzione dovuta all'Apprendista, nel primo periodo sarà quella prevista in Colonna 3, mentre nel secondo periodo sarà quella prevista in Colonna 5 della Tabella 1).

Dalla Qualifica, al Lavoratore sarà dovuta la normale retribuzione afferente al suo livello d'approdo (*Inquadramento Finale - Col. 1*).

Tab. 1): Durata e retribuzione durante l'Apprendistato Professionalizzante

<i>Col. 1</i>	<i>Col. 2</i>	<i>Col. 3</i>	<i>Col. 4</i>	<i>Col. 5</i>	<i>Col. 6</i>	<i>Col. 7</i>	<i>Col. 8</i>
<i>Inquadramento Finale</i>	<i>Primo Periodo</i>	<i>Livello d'inquadramento e retribuzione</i>	<i>Secondo Periodo</i>	<i>Livello d'inquadramento e retribuzione</i>	<i>Durata Totale</i>	<i>Totale ore di Formazione *</i>	
						<i>Teorico</i>	<i>Pratica</i>
A1	18 mesi	B1	18 mesi	A2	36 mesi	80	160
A2	18 mesi	B2	18 mesi	B1	36 mesi	64	146
B1	18 mesi	C1	18 mesi	B2	36 mesi	64	116
B2	18 mesi	C2	18 mesi	C1	36 mesi	64	116
C1	18 mesi	D1	18 mesi	C2	36 mesi	48	112
C2	18 mesi	D2	18 mesi	D1	36 mesi	40	80
D1	18 mesi	D2	18 mesi	D2	36 mesi**	40	80

** Le ore di formazione effettuate dall'Apprendista in precedente rapporto di Apprendistato per l'acquisizione di "competenze di base e trasversali", e quelle di "formazione professionalizzante", saranno computate nella durata totale della formazione prevista nella precedente Tabella 1).*

*** Per chi è in possesso di titolo di studio superiore (laurea) o equipollente, la durata massima formativa sarà pari ai 30 mesi.*

Art. 78 - Apprendistato Professionalizzante: cicli stagionali

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 4 comma 5 del Decreto Legislativo 14 settembre 2011 n. 167, e ferma la durata massima del periodo di apprendistato (*36 o 60 mesi*), è consentito articolare lo svolgimento dell'apprendistato:

- in più stagioni, attraverso più rapporti a tempo determinato, l'ultimo dei quali dovrà comunque compiersi entro 60 (sessanta) mesi di calendario dalla data di prima assunzione;
- mediante la costituzione di un rapporto di apprendistato a Tempo Parziale Verticale, annualmente coincidente con la durata stagionale.

Nel primo caso, l'apprendista assunto a tempo determinato per una stagione, per proseguire l'apprendistato nella stagione successiva, dovrà esercitare il diritto di precedenza comunicando tale volontà per scritto, con accusazione di ricevuta, entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del rapporto.

Nel secondo caso, la durata dell'Apprendistato sarà determinata dall'Azienda e dall'Apprendista in sede di assunzione, entro i limiti di durata totale, utilizzando il criterio della somma dei singoli periodi annuali effettivamente lavorati.

Per le caratteristiche proprie del contratto di apprendistato a tempo determinato stagionale, in deroga alle previsioni degli artt. 19 e 21 del D.Lgs. 81/2015, non vi sarà trasformazione della successione di rapporti a tempo determinato in tempo indeterminato, fino al compiersi del periodo totale lavorato di apprendistato previsto nella lettera di assunzione (*massimo 36 o 60 mesi*).

Ai fini del computo della durata dell'apprendistato stagionale saranno utili anche eventuali prestazioni di breve durata, omogenee alla qualifica da conseguire, rese nell'intervallo tra una stagione e l'altra.

Art. 79 - Apprendistato Professionalizzante: precedenti periodi di Apprendistato

I periodi di Apprendistato iniziati presso altri Datori di lavoro per le stesse mansioni, saranno computati per intero come fossero svolti nella nuova Azienda purché l'interruzione con il precedente Apprendistato sia stata inferiore a sei mesi. Mentre, in caso di interruzione superiore, la durata complessiva del secondo Contratto di apprendistato sarà ridotta di soli 6 (sei) mesi.

In caso di completamento dell'Apprendistato, prima interrotto, con la medesima Azienda e riferito alla medesima qualifica, il precedente periodo sarà sempre computato "alla pari" ai fini della durata complessiva del Contratto d'apprendistato.

Art. 80 - Apprendistato Professionalizzante: prolungamento del periodo di Apprendistato

In caso di assenze con diritto alla conservazione del posto (*malattia, infortunio, gravidanza e puerperio, cassa integrazione e simili*) superiori a 30 (trenta) giorni complessivi di calendario, il periodo di Apprendistato sarà corrispondentemente prolungato per un periodo massimo pari alla durata delle assenze.

Quanto precede, fermo restando che in caso di sospensione dell'Apprendistato per malattia, infortunio, gravidanza e puerperio, superiore a mesi sei, ma inferiore ad un terzo della durata totale prevista dal Contratto di Apprendistato, tutto il periodo di interruzione sarà considerato utile ai fini del raggiungimento della durata prevista dal Contratto, al compiersi della quale l'Azienda potrà recedere dal rapporto.

In caso di assenze superiori a 30 (trenta) giorni causate da ragioni diverse da quelle sopra indicate, l'Azienda avrà diritto di recedere dal contratto.

Art. 81 - Apprendistato Professionalizzante: disciplina previdenziale e assistenziale

Per i Contratti d'apprendistato si applicano le discipline legislative vigenti in materia. Gli Apprendisti, ai fini previdenziali, saranno assicurati al pari dei lavoratori qualificati.

Gli apprendisti, salvo diverse previsioni legali in deroga, avranno diritto ai trattamenti d'integrazione salariale secondo le previsioni legali vigenti all'atto della sospensione dal lavoro.

In caso di malattia o infortunio, spettano al Lavoratore Apprendista gli stessi trattamenti previsti dagli artt. 197 e 198 del presente CCNL per la generalità dei Lavoratori.

Nei Contratti di apprendistato di durata superiore a mesi 12 (dodici), gli Apprendisti hanno diritto all'iscrizione all'Ente Bilaterale (**En.Bi.M.S.**) e alle relative prestazioni integrative al S.S.N. e per caso morte per malattia ed infortunio, così come al *Welfare Contrattuale*.

Art. 82 - Apprendistato Professionalizzante: trattamento normativo

L'Apprendista, ove non diversamente stabilito, ha diritto, al trattamento normativo dei Lavoratori di qualifica pari a quella per la quale egli compie l'Apprendistato.

Le ore d'insegnamento teorico e pratico mediante "*affiancamento sul lavoro*", sono comprese nell'orario di lavoro e sono, quindi, retribuite.

Eventuale formazione esterna all'orario di lavoro sarà retribuita con la Normale Retribuzione Oraria.

Le ore di formazione saranno riportate sul cedolino paga, possibilmente, con apposita voce di “*formazione retribuita*”.

Art. 83 - Apprendistato Professionalizzante: proporzione numerica

Il numero massimo di Apprendisti da assumere presso la Società, direttamente o indirettamente, per il tramite delle Agenzie di somministrazione, a tempo indeterminato o determinato stagionale, non potrà superare il rapporto di 3 (tre) a 2 (due) rispetto alle maestranze specializzate, qualificate e di elevato ordine presenti (*dal livello D1 al Quadro*).

In caso di Aziende che occupano un numero di lavoratori inferiore a 10 (dieci), il numero di Apprendisti potrà essere pari al 100% (cento per cento) dei lavoratori qualificati in servizio.

Se un'Azienda ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati in numero inferiore a 3 (tre), potrà assumere al massimo 3 (tre) Apprendisti.

Per maggior chiarezza, si riporta una sintesi dei limiti numerici:

Tab. 3): Sintesi dei Limiti quantitativi per l'assunzione di Apprendisti (per imprese non artigiane ¹)

Numero Lavoratori in Azienda	Apprendisti che possono essere assunti
Fino a 2 Lavoratori qualificati	3
Da 3 a 9 dipendenti, con almeno 3 Lavoratori qualificati	1 per ciascun Lavoratore qualificato
Oltre i 9 dipendenti, con almeno 3 Lavoratori qualificati	3 ogni 2 Lavoratori qualificati

¹ Nelle imprese artigiane trova applicazione l'art. 4 della L. n. 443/1985 e s.m.i.

Art. 84 - Apprendistato Professionalizzante: stabilizzazione

L'Azienda con più di 50 (cinquanta) Lavoratori dipendenti potrà assumere Apprendisti solo qualora abbia mantenuto in servizio almeno il 20% (venti per cento) dei Contratti di Apprendistato scaduti nei 36 (trentasei) mesi precedenti.

Se nei 36 (trentasei) mesi precedenti sono scaduti meno di 3 (tre) Contratti d'Apprendistato, l'Azienda è esonerata dal vincolo che precede. Non sono comunque computati tra i Contratti scaduti:

- a) i rapporti risolti nel corso o al termine del periodo di prova;
- b) i dimissionari;
- c) i licenziati per giusta causa;

d) chi non ha ottenuto la qualifica.

Qualora non sia rispettata la già menzionata percentuale, è in ogni caso consentita l'assunzione solo di 1 (uno) Apprendista con Contratto Professionalizzante.

Gli Apprendisti assunti in violazione dei limiti di cui sopra sono considerati, a tutti gli effetti, lavoratori subordinati a tempo indeterminato, sin dalla data di costituzione del rapporto.

Art. 85 - Apprendistato Professionalizzante: Lavoratori in mobilità

È possibile assumere con Contratto di Apprendistato professionalizzante i Lavoratori beneficiari di indennità di mobilità o di disoccupazione, senza limiti di età, come previsto dall'art. 47 del D. Lgs. 81/2015.

Per questi Soggetti, però, non è possibile recedere al termine del periodo formativo e non si applica il beneficio contributivo per l'anno successivo alla qualificazione.

Art. 86 - Apprendistato Professionalizzante: computo

Gli Apprendisti, fatte salve le eventuali deroghe previste dalla Legge o dal Contratto, sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti per l'applicazione di particolari normative e istituti.

A titolo di maggior chiarezza, si riportano le attuali disposizioni che prevedono il computo degli Apprendisti, salvo le successive modifiche o integrazioni legislative:

- *Cassa integrazione guadagni straordinaria*: per quanto concerne i requisiti di ammissione, l'art. 20, comma 1, D.Lgs. n. 148/2015 stabilisce che nel computo degli oltre 15 dipendenti, debbano essere computati anche gli Apprendisti;
- *Mobilità per riduzione di personale e licenziamenti collettivi*: gli Apprendisti rientrano nel computo dei dipendenti ai fini del raggiungimento della soglia che comporta l'applicazione della procedura (art. 24, L. n. 223/1991; ML circ. n. 62/1996);
- ai fini dell'obbligo del *rapporto biennale sulla parità tra uomo e donna sul lavoro* previsto per le aziende che occupano oltre 100 dipendenti: deve essere computata tutta la forza lavoro a qualunque titolo occupata in azienda, ivi compresi gli Apprendisti (art. 46, D.Lgs. n. 198/2006; ML circ. n. 48/1992);
- ai fini della determinazione del numero dei lavoratori dal quale discendono gli *obblighi di sicurezza* previsti dal D.Lgs. n. 81/2008: gli Apprendisti devono considerarsi computabili (art. 4, comma 1, D.Lgs. n. 81/2008);

- nel caso di *scelta del lavoratore di mantenere il T.f.r. in azienda*: gli Apprendisti sono computati nel numero dei 50 dipendenti che determina l'obbligo del datore di lavoro di versare le somme al Fondo di Tesoreria (art. 1, D.M. 30 gennaio 2007; INPS circ. n. 70/2007).

Art. 87 - Apprendistato Professionalizzante: competenze degli Enti Bilaterali

Le apposite Commissioni istituite presso l'**En.Bi.M.S.**, o le altre sedi di Certificazione previste dalla normativa vigente, potranno, a richiesta delle Parti, certificare i Contratti di Apprendistato e i relativi programmi di formazione e/o emettere i Pareri di Conformità dei Piani Formativi Individuali.

Per informazioni, si rinvia al sito: www.enbims.it o all'indirizzo di posta elettronica: certificazionenazionale@enbims.it.

Art. 88 - Apprendistato Professionalizzante: recesso dal Contratto

Stante la peculiare natura a causa mista del Contratto di apprendistato, il periodo di formazione si conclude solo al termine della durata prevista dal Contratto, oltre all'eventuale prolungamento di cui all'art. 80, ma entro il termine massimo applicabile al contratto. Pertanto, al termine del periodo di formazione, sia quando la qualifica è riconosciuta, sia quando fosse negata, le Parti potranno recedere dal rapporto, ai sensi dell'art. 2118 del c.c., dando comunicazione all'altra Parte nel rispetto del periodo di preavviso di 15 (quindici) giorni solari. Ciò premesso, il preavviso decorrerà dal primo giorno successivo al compiersi del termine finale previsto dal Contratto stesso.

Durante il preavviso, continuerà a trovare applicazione la disciplina del Contratto di apprendistato prima in essere, comprese le riduzioni contributive.

Il preavviso dovrà essere sostituito, in tutto o in parte, dalla relativa indennità ogni qualvolta esso determini il superamento di 36 o 60 mesi di durata complessiva del Contratto di apprendistato.

TITOLO XVIII CONDIZIONI D'INGRESSO

Art. 89 – Percorso d'ingresso per i Lavoratori di prima assunzione

Le Parti, in sede di assunzione, dovranno prevedere nel Contratto Individuale di Lavoro:

- la dichiarazione del Lavoratore che attesti l'effettiva mancanza di esperienza pregressa riferita alle mansioni d'approdo;
- l'eventuale necessità di svolgere, come condizione essenziale di avvio del rapporto di lavoro, l'attività di formazione obbligatoria collegata alla PdR di cui agli artt. 96 ss. del presente Contratto;
- l'indicazione dei contenuti e dei termini del percorso formativo in affiancamento, che avverrà *“nel lavoro”*;
- l'indicazione che al termine del percorso di affiancamento, il Lavoratore sarà inquadrato al livello superiore.

Il periodo massimo di lavoro durante il quale il Lavoratore può essere inquadrato nel livello immediatamente inferiore rispetto a quello riferibile alle mansioni espletande, dovrà essere conforme alle previsioni della successiva Tabella 2).

Tab. 2): Livelli iniziali, di approdo e durata della formazione nelle Condizioni d'Ingresso

<i>Col. 1</i>	<i>Col. 2</i>	<i>Col. 4</i>
Livello iniziale	Mesi di Durata Complessiva di Formazione ¹	Livello di approdo
Quadro	36	Dirigente
A1	30	Quadro
A2	22	A1
B1	22	A2
B2	20	B1
C1	20	B2
C2	18	C1
D1	16	C2
D2	24*	D1

¹ *I tempi di formazione s'intendono di effettivo lavoro.*

Si intende per 24 mesi il periodo complessivo tra esperienza pregressa, training on the job (o formazione informale) e formazione non formale in azienda. Pertanto, il lavoratore neoassunto nel livello D2 che abbia già maturato, p.es., 5 mesi di esperienza pregressa anche non nella stessa azienda, dovrà affrontare un percorso formativo pari a 24 mesi - 5 mesi = **19 mesi per poter accedere al livello superiore (D2).*

Anche in questo caso, superato il Patto di prova contrattualmente previsto per il livello di approdo e le previste verifiche periodiche, entro i termini massimi di Formazione riassunti nella Tabella 2) che precede, la progressione di carriera e il riconoscimento del livello superiore spettanti per le mansioni svolte, non potranno essere posticipati per altre cause o ragioni.

In caso di mancata previsione delle Condizioni d'Ingresso in sede di assunzione, il Lavoratore, dal primo giorno di lavoro, avrà diritto all'inquadramento contrattuale conseguente alle mansioni espletande.

TITOLO XIX

TIROCINIO (o STAGE) e ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Art. 90 - Tirocinio: indennità di frequenza e rinvio

Nel caso di Tirocinio a tempo pieno, la Società Ospitante che applica il presente CCNL riconoscerà al tirocinante un'*indennità di frequenza* o *rimborso spese* mensile pari a lordi € **500,00** (euro cinquecento/00), soggetta alle sole ritenute fiscali, fatta salva diversa più favorevole previsione della legislazione regionale applicabile o degli accordi tra Ospitante e Tirocinante.

Nella stessa Impresa non si potranno effettuare due tirocini con il medesimo Tirocinante, salvo che il secondo non sia per un inserimento a livello superiore al primo e non vi sia tra i due inizi dei tirocini un intervallo di almeno 24 mesi. Per la regolamentazione del Tirocinio o Stage si rinvia all'Accordo Stato - Regioni - Province Autonome in materia di Tirocini del 25 maggio 2017 e alla normativa regionale di riferimento.

Art. 91 - Alternanza Scuola - Lavoro

È forma didattica per sviluppare le attitudini lavorative e le capacità di scelta professionali degli Studenti e, quindi, fa parte integrante degli studi, in linea di massima, dell'ultimo triennio delle Scuole Superiori.

Lo scopo è di far effettuare agli Studenti concrete esperienze di lavoro comprendendone così la dimensione subordinata, organizzativa, sociale ecc.

Il percorso formativo, per avere significato, dovrà svilupparsi lungo specifiche linee in funzione delle caratteristiche di settore ed aziendale, nonché delle finalità di progetto da realizzare.

Per quanto precede, è opportuno vi sia attiva progettazione congiunta tra Scuola ed Impresa, sia nella fase di formazione del progetto, nella valutazione dell'esperienza effettuata e ai fini dell'attestazione delle competenze acquisite. Le Parti sottoscrittrici, attraverso i rispettivi Organismi territoriali, concordano di farsi promotrici delle esperienze di "alternanza scuola-lavoro", reputando che esse abbiano una forte possibilità di orientare positivamente le successive scelte universitarie o lavorative.

Art. 92 - Percorsi di alternanza Scuola-Lavoro per specifiche categorie. Rinvio

Le Parti, con il concorso degli Organismi Bilaterali Contrattuali e degli Organismi Regionali preposti, concordano che specifici percorsi di "*Alternanza Scuola-Lavoro*", potranno essere progettati per gli Studenti degli Istituti Professionali e degli Istituti Tecnici Superiori. Per tutto quanto non definito nel presente Titolo, si rinvia alle disposizioni legali e ad eventuali Accordi Federali vigenti.

TITOLO XX

LAVORATORI: COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 93 - Lettera di Assunzione o Contratto Individuale di lavoro

L'assunzione del personale deve essere effettuata secondo le norme di Legge in vigore. L'assunzione dovrà risultare da atto scritto, ai fini della prova, salvo che per le clausole *ad substantiam* e dovrà contenere le seguenti Informazioni:

- a) l'identità delle Parti (estremi del Datore di lavoro e del Lavoratore);
- b) l'indicazione del luogo abituale di lavoro, escluso per i *Trasfertisti*, per i quali s'indicherà la sola sede di costituzione del rapporto. In mancanza di un luogo di lavoro fisso o predominante, il datore di lavoro dovrà comunicare che il lavoratore sarà occupato in luoghi diversi, o sarà libero di determinare il proprio luogo di lavoro (es. nel lavoro agile);
- c) la data di inizio del lavoro e tipologia contrattuale (*esempio: tempo parziale o determinato ecc.*). Se richiesto dalla tipologia contrattuale instaurata, indicare la durata della prestazione, il diritto di precedenza ecc.;
- d) le altre specifiche informazioni richieste per le varie tipologie contrattuali (*certificati, abilitazioni ecc.*);
- e) l'indicazione dell'eventuale necessità di svolgere, come condizione essenziale per l'avvio del rapporto di lavoro, della formazione obbligatoria collegata alla PdR di cui agli artt. 96 ss. del presente Contratto;
- f) la durata dell'eventuale periodo di prova. In tal caso, la forma scritta è richiesta *ad substantiam*.
- g) le mansioni, qualifica e livello d'inquadramento attribuiti al Dipendente o le eventuali "*Condizioni d'ingresso*";
- h) la programmazione dell'orario normale di lavoro e le eventuali condizioni relative al lavoro straordinario e alla sua retribuzione, nonché le eventuali condizioni per i cambiamenti di turno. *Quando il lavoro già si prevede articolato in turni, l'indicazione potrà avvenire mediante rinvio al calendario aziendale dei turni programmati. Quando i turni comprendono anche lavoro coincidente con le festività, tale fatto dovrà essere indicato nella Lettera di Assunzione, unitamente al diritto alla relativa indennità, con esplicita accettazione del Lavoratore.* Se il rapporto di lavoro fosse caratterizzato da modalità organizzative in gran parte o interamente imprevedibili, che non prevedono un orario normale di lavoro programmato, il datore di lavoro dovrà informare il lavoratore circa:
 - la variabilità della programmazione del lavoro, l'ammontare minimo delle ore retribuite garantite e la retribuzione per il lavoro prestato in aggiunta alle ore garantite;

- le ore e i giorni di riferimento in cui il lavoratore è tenuto a svolgere le prestazioni lavorative;
 - il periodo minimo di preavviso a cui il lavoratore ha diritto prima dell'inizio della prestazione lavorativa e, ove ciò sia consentito dalla tipologia contrattuale in uso e sia stato pattuito, il termine entro cui il datore di lavoro può annullare l'incarico;
- i) l'accettazione delle Clausole Elastiche;
 - j) la durata del congedo per ferie, nonché degli altri congedi retribuiti cui ha diritto il lavoratore o, se ciò non può essere indicato all'atto dell'informazione, le modalità di determinazione e di fruizione degli stessi;
 - k) il trattamento economico iniziale, con l'indicazione dei relativi elementi costitutivi, gli eventuali sviluppi di carriera se previsti, con l'indicazione del periodo e la modalità di pagamento;
 - l) il diritto a ricevere la formazione erogata dal datore di lavoro, se prevista;
 - m) la procedura, la forma e i termini del preavviso in caso di recesso del datore di lavoro o del lavoratore;
 - n) l'indicazione del CCNL applicato e delle Parti stipulanti: “Servizi di *Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management*” sottoscritto tra ANPIT e Assocontact, con CISAL Terziario, Cisl Comunicazione/CISAL e Confedir”; se vigente, l'indicazione del Contratto Aziendale di Secondo livello e delle Parti stipulanti;
 - o) gli Enti e gli Istituti che ricevono i contributi previdenziali e assicurativi dovuti dal datore di lavoro e qualunque forma di protezione in materia di sicurezza sociale fornita dal datore di lavoro stesso, ivi compreso il *Welfare Contrattuale* (art. 30 ss.);
 - p) l'indicazione del Termine di Decadenza Contrattuale per i reclami sulla retribuzione (entro 24 mesi dalla consegna del Prospetto Paga e, comunque, entro 12 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro), ex art. 179 del presente CCNL;
 - q) l'indicazione dell'applicazione della clausola di cui all'art. 224, co. 2 del presente CCNL, relativa alla rinuncia all'impugnativa del licenziamento a seguito del rifiuto di passare, a parità di condizioni economiche e normative, ad un nuovo appaltatore nelle procedure di cambio appalto;
 - r) la precisazione: “*per tutto quanto non definito nella presente, si applicheranno le disposizioni del CCNL Servizi di Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management*” sottoscritto tra ANPIT e Assocontact, con CISAL Terziario, Cisl Comunicazione/CISAL e Confedir”.

Il Lavoratore riceverà un originale della Lettera di assunzione da Lui sottoscritta “*per accordo ed integrale accettazione*” e dall’Azienda, con indicazione della data di firma.

L’avvenuta ed attestata consegna del CCNL al Lavoratore (*anche in formato digitale*) esaurisce gli obblighi di pubblicità del Codice Disciplinare contrattuale, salvo un più esteso Codice aziendale che, in tal senso, dovrà essere esposto in luogo accessibile ai dipendenti.

Art. 94 - Comunicazione residenza

Il Lavoratore dovrà dichiarare per scritto la propria residenza e/o domicilio e/o eventuale domicilio fiscale ed informare tempestivamente (cioè entro 24 ore) **l’Azienda di ogni eventuale successiva variazione**, salvo comprovate cause di forza maggiore.

In tale residenza/domicilio, l’Azienda trasmetterà le comunicazioni formali che, decorsa la compiuta giacenza, anche in caso di mancato effettivo ricevimento e salvo provata forza maggiore, s’intenderanno a tutti gli effetti come ricevute dal Lavoratore.

In caso di raccomandata con avviso di ricevimento, non contenente atti giudiziari, la stessa si considererà come ricevuta attraverso l’avviso immesso nella cassetta delle lettere, a prescindere che sia presente o meno il destinatario.

Il datore di lavoro è esonerato da obblighi o responsabilità nel caso di mancata comunicazione della variazione di residenza che comporti una restituzione al mittente della comunicazione.

TITOLO XXI

PERIODO DI PROVA

Art. 95 - Periodo di prova (o *Patto di prova*)

A. Durata del Periodo di prova nel Contratto a Tempo Indeterminato

L'assunzione del Lavoratore con previsione del Periodo o "Patto" di Prova deve risultare da atto scritto, in assenza del quale il Lavoratore s'intenderà assunto a tempo indeterminato sin dall'inizio del rapporto.

Durante il periodo di prova, ai fini della sua validità, il Lavoratore dovrà svolgere prevalentemente le mansioni d'area professionale per le quali è stato assunto (*cf. art. 2103 c.c.*), salvo quanto previsto dal presente Contratto in materia di c.d. "on boarding".

Tabella 1: Durata del Periodo di Prova nel Contratto a Tempo Indeterminato e dei preavvisi di recesso (*vedi seguente punto B*)

N.B.: i giorni indicati nella tabella devono intendersi di calendario

<i>Col. 1</i>	<i>Col. 2</i>
<i>Livello</i>	<i>Periodo di prova previsto</i>
Dirigente, Quadro, A1, A2	6 mesi
B1 e B2	150 giorni
C1 e C2	120 giorni
D1	90 giorni
D2	60 giorni

1. Il Lavoratore, durante il Periodo di prova, ha diritto al libero recesso.
2. Durante il Patto di Prova, la retribuzione da corrispondere al Lavoratore sarà commisurata ai soli giorni di effettiva prestazione, conservando integralmente i relativi diritti nei confronti dell'INPS e dell'INAIL.
3. Anche nel corso del Patto di prova, il Datore adotterà iniziative obbligatorie di base per la formazione sui diritti e sui doveri del Lavoratore

in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, conformi ai programmi predisposti dall' **En.Bi.M.S.**, della durata prevista di almeno 4 (quattro) ore, anche per il tramite dell'Organismo Paritetico. È fatta salva la possibilità di formazione a distanza tramite l'**En.Bi.M.S.** (*informazioni sul sito: www.enbims.it e www.enbinssicurezza.it*).

4. Trascorso il periodo di prova, senza che nessuna delle Parti abbia dato regolare disdetta, l'assunzione s'intenderà confermata e il periodo stesso sarà computato, a tutti gli effetti, nell'anzianità di servizio.

B. Sospensione del Patto di Prova

1. Nel caso in cui nel corso del Patto di Prova intervenga malattia, infortunio, congedo matrimoniale o astensione per maternità/paternità, con prognosi o durata prevista superiore a 7 (sette) giorni di calendario, il Lavoratore sarà ammesso a completare i giorni previsti dal Patto facendone espressa richiesta per iscritto, e solo previo assenso scritto dell'Azienda, purché sia in grado di riprendere il servizio entro il termine complessivo corrispondente al 50% (cinquanta per cento) della durata del Patto di Prova, di cui alla colonna 2 della precedente Tabella 1.
2. Nel caso che precede, le Parti concordano di considerare neutro il periodo conseguente alla sospensione di cui sopra, potendo così superare, per effetto della sola interruzione, la durata massima complessiva di calendario prevista dalla Legge e dal presente CCNL.

C. Durata del Periodo di prova nel Contratto a Tempo Determinato

La durata del periodo di prova per i rapporti di lavoro a tempo determinato è fissata in un giorno di effettiva prestazione, ogni quindici giorni di calendario, a partire dalla data di inizio del rapporto di lavoro.

In ogni caso, la durata del periodo di prova non può essere inferiore a 2 giorni, né superiore a 15 giorni per i contratti con durata non superiore a 6 mesi, e non può essere inferiore a 2 giorni e superiore a 30 giorni per quelli con durata superiore a sei mesi e inferiori a dodici mesi.

N.B.: i giorni indicati nella tabella devono intendersi di calendario

TITOLO XXII

MANSIONI DEL LAVORATORE

Art. 96 - Mutamento temporaneo di mansioni

I lavoratori che siano temporaneamente addetti dal datore di lavoro a mansioni appartenenti ad un solo livello superiore hanno diritto al passaggio definitivo a tale inquadramento quando il periodo di adibizione alle mansioni superiori superi, anche con periodi non continuativi, i 12 (dodici) mesi complessivi.

Qualora le mansioni superiori assegnate al lavoratore riguardino più di 1 (un) livello superiore a quello di appartenenza, il periodo, anche non continuativo, di cui al comma precedente è ridotto a 10 (dieci) mesi.

Al lavoratore assegnato a mansioni appartenenti ad un livello superiore per periodi, anche non continuativi, pari o inferiori a quelli di cui ai commi precedenti ha comunque diritto a ricevere, nei medesimi periodi, la retribuzione spettante in base al superiore inquadramento temporaneamente ricoperto.

Lo svolgimento di mansioni di livello superiore in sostituzione di altro lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro non dà luogo al passaggio definitivo al livello superiore, salvo il caso in cui il lavoratore sostituito sia riammesso in servizio a mansioni differenti da quelle assegnatigli prima dell'inizio dell'assenza e la permanenza del sostituto nell'inquadramento superiore si prolunghi oltre 90 (novanta) giorni dalla già menzionata riammissione.

TITOLO XXIII FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Art. 97 - Definizione di “Prassi di Riferimento”.

Con il termine “Prassi di Riferimento” (di seguito anche solo “PdR”) le Parti intendono il complesso delle competenze e cognizioni atte ad identificare tutte quelle risorse appartenenti al Business Process Outsourcing (BPO), ai settori Digital, ICT, DX e DM, ovvero un modello organizzativo basato sulla esternalizzazione dei processi aziendali secondari, al fine di ottimizzare le risorse e le energie dell’organizzazione, concentrandole sulle proprie attività di core business.

Le figure professionali definite secondo requisiti e competenze sono, in dettaglio:

- Operatore di Customer & Data Management
- Consulente di Customer & Data Management
- Team Leader del Customer & Data Management
- Responsabile di Commessa del Customer & Data Management
- Data Analyst di Customer & Data Management

La “PdR” di riferimento è quella adottata da UNI su proposta di Assocontact con il documento UNI/PdR 150:2024 e punta a fare ordine e differenziare i profili sopracitati, supportando non solo le aziende che devono selezionare i fornitori, ma anche i professionisti e le professioniste che scelgono questo percorso lavorativo, identificando le principali caratteristiche di ciascuna figura professionale.

Le competenze e le abilità descritte sono state individuate anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Europeo delle Qualificazioni (EQF) e il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono, inoltre, espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

Per quanto concerne le professionalità in ambito Web e ICT, si fa invece riferimento alla certificazione secondo la norma UNI: 11506 nelle more della norma UI: 11621 (parte 1 e successive) Per tutte le altre professionalità incluse nelle aziende destinatarie del presente CCNL, nelle more della Legge 4/ 2013, si fa riferimento alle certificazioni dei profili professionali secondo corrispondenza.

Art. 98 - Ruolo della “Prassi di Riferimento” per l’evoluzione professionale dei dipendenti.

Le Parti concordano che la “PdR” costituisce la matrice essenziale per la valutazione delle competenze del personale interessato e che la formazione delle risorse seguirà schemi e criteri contenuti nella UNI/PdR 150:2024 (e citate) e nelle sue successive integrazioni e modificazioni tempo per tempo vigenti.

Gli istituti contrattuali collegati alla professionalità dei dipendenti, dunque, terranno obbligatoriamente in considerazione i conseguimenti formativi e le certificazioni conseguite dal personale interessato, le quali costituiranno base per il riconoscimento dei benefici espressamente previsti dal presente Contratto.

Le aziende che applicano il presente CCNL sono tenute a dotarsi di PdR in linea con quello sopra indicata ed allegata al presente Contratto, che rimane quello preferito dalle parti sociali.

Art. 99 - Formazione collegata alla Prassi di Riferimento

L’attività di formazione dei lavoratori per acquisire le competenze e le qualificazioni della PdR è organizzata e finanziata dall’Azienda solo per il primo tentativo di certificazione del lavoratore e sarà svolta dal lavoratore al di fuori dell’orario lavorativo.

La formazione deve essere certificata e deve avvenire secondo quanto previsto dal decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 9 luglio 2024. È rimessa alla valutazione discrezionale dell’Azienda l’individuazione delle ipotesi in cui lo svolgimento della formazione legata alla PdR è obbligatoria per il lavoratore, anche al fine di consentire l’aggiornamento costante delle competenze e garantire standard di servizio elevati ai Committenti.

Il rifiuto ingiustificato del lavoratore nello svolgere la formazione PdR obbligatoria o l’ingiustificato abbandono/ritardo del relativo programma possono essere valutati dal Datore di Lavoro anche ai fini disciplinari.

Il rifiuto ingiustificato dell’azienda a organizzare e finanziare la formazione dei lavoratori che ne abbiano fatto richiesta, a decorrere dal 18° mese successivo la stipula del presente CCNL, comporta l’obbligo per l’azienda alla retribuzione di un indennizzo pari allo scatto Pro da erogare a tutti i dipendenti.

Qualora la formazione legata alla PdR risulti necessaria prima dell’assunzione del lavoratore, il Datore di Lavoro è tenuto a comunicare al lavoratore ed a stabilire nella lettera di assunzione che il proficuo svolgimento di tale formazione costituisce condizione essenziale per l’attivazione del rapporto di lavoro.

Art. 100 - Valorizzazione delle professionalità e Job Rotation

Le Parti ritengono prioritario ampliare le possibilità di accesso per i lavoratori a percorsi di valorizzazione della propria professionalità. Difatti i rapidi cambiamenti tecnologici impongono la necessità di sviluppare una maggiore flessibilità professionale che renda il lavoratore capace di adeguarsi alla trasformazione dei modelli organizzativi aziendali. In tale contesto, il superamento dei principi di massima specializzazione riguardo ad una sola mansione permette al lavoratore di ottenere una visione più ampia dell'organizzazione in cui opera e di sviluppare nuove competenze e capacità che favoriscano avanzamenti di carriera e/o nuovi inquadramenti professionali.

In considerazione di quanto sopra esposto, le Parti, nella consapevolezza che la collaborazione, la diversificazione professionale e l'allargamento delle competenze siano leve fondamentali per favorire lo sviluppo dell'innovazione nelle imprese, intendono incentivare l'utilizzo dello strumento della Job Rotation professionale, con l'intento di favorire la diversificazione delle loro competenze e lo sviluppo delle potenzialità inesprese, nonché di incrementare i livelli di motivazione.

Le aziende potranno scegliere la tipologia di Job Rotation che risulta essere più in linea con le strategie del modello di business da essa adottati:

- Orizzontale - Job Enlargement: la rotazione avviene su ruoli del medesimo livello organizzativo, con lo scopo di far acquisire alla risorsa maggiori competenze relative alla posizione attuale;
- Verticale - Job Enrichment: la rotazione prevede varie fasi di promozione in ruoli di crescente responsabilità e importanza, che conducono la risorsa verso una crescita professionale e di livello.

La Job Rotation potrà, inoltre, essere:

- intrafunzionale, che mantiene il dipendente all'interno di una determinata funzione aziendale;
- interfunzionale, che inserisce il dipendente in aree e ruoli aziendali differenti con lo scopo di fargli assumere una conoscenza del business allargata.

I percorsi di Job Rotation potranno essere attivati per i dipendenti già in forza presso l'azienda e:

- ricollocati, seguendo specifici percorsi di crescita;
- appartenenti a determinate aree aziendali scelte dall'azienda sulla base delle strategie e del modello di business da essa adottati; e/o
- che ne facciano esplicita richiesta, proponendo la propria candidatura per partecipare temporaneamente ad attività e incarichi definiti a livello aziendale per lo sviluppo dei piani di rotazione; l'azienda dovrà individuare e comunicare i criteri di valutazione a cui saranno sottoposte le candidature stesse.

Si specifica che, in fase di Job Rotation, il lavoratore potrà essere adibito temporaneamente a mansioni inferiori purché, all'interno dello stesso percorso, sia chiamato a svolgere anche mansioni superiori. È fatto dunque divieto al datore di lavoro di adibire il lavoratore dipendente inserito in processi di Job Rotation esclusivamente e definitivamente a mansioni inferiori rispetto a quelle previste all'atto dell'assunzione, ferma restando la finalità formativa e di accrescimento delle competenze di tale sistema di rotazione.

Le competenze acquisite all'interno di percorsi di Job Rotation potranno essere valutate e considerate utili al fine della maturazione degli scatti di competenza. A seguito dell'avvio di percorsi di Job Rotation, le aziende predisporranno con cadenza annuale dei piani di mobilità interna che consentano ai dipendenti di accedere a nuove opportunità lavorative all'interno dell'azienda, candidandosi a posizione scoperte o manifestando la propria disponibilità a cambiare mansione/ruolo. Le Parti convengono altresì di favorire contestualmente la promozione di gruppi di lavoro (working groups) nell'articolazione del processo lavorativo, al fine di incentivare la diffusione e la capitalizzazione di informazioni e conoscenze tra i lavoratori, innescando processi strutturati di collaborazione e integrazione. Il ricorso a team work determina la condivisione delle decisioni con relativo aumento della motivazione e della responsabilità professionale, nonché dell'effettività, del riconoscimento e del senso di appartenenza, risultando così un utile strumento per l'elaborazione e lo sviluppo di strategie idonee al raggiungimento di obiettivi specifici. I gruppi di lavoro possono prevedere la presenza di un coordinatore formalmente stabilito, oppure essere auto-diretti, opzione, quest'ultima, che permette l'emergere di leadership naturali.

TITOLO XXIV ORARIO DI LAVORO

Art. 101 - Orario di lavoro: definizione

La durata normale del lavoro contrattuale effettivo per la generalità dei Lavoratori è fissata in 40 (quaranta) ore ordinarie settimanali, distribuite su 5 (cinque) giorni, con diritto a due giorni, uno di Riposo e uno di Festività, anche non consecutivi, o su 6 (sei) giornate lavorative consecutive, seguite da una Festività, ad esclusione dei profili d'orario con turno "6+1+1", che prevedono 48 (quarantotto) ore ordinarie per ciascun ciclo "settimanale" di 8 (otto) giorni solari, di cui 6 (sei) di lavoro, uno di Festività e uno di Riposo.

Nel Contratto di assunzione dovrà essere fissata la distribuzione dell'orario giornaliero di lavoro, la sua collocazione prevalente (*diurno/notturno/turni a ciclo continuo, ecc.*) e la collocazione del/dei giorno/i di riposo e festività.

Nel caso di lavoro a turni, l'orario di lavoro potrà essere definito mediante rinvio alle relative turnistiche.

Art. 102 - Orario di lavoro: composizione multi periodale dell'orario ordinario di lavoro

La composizione multi periodale dell'orario di lavoro si effettua mediante ricorso allo straordinario con riposo compensativo (*nei casi individuali*) e/o alla Banca delle Ore (*normalmente, nei casi collettivi*).

Previa motivata comunicazione alla RSA, l'Azienda potrà stabilire regimi d'orario ordinario diversi in particolari periodi dell'anno, superando in regime ordinario, nei limiti di tempo complessivamente previsti, le 40 (quaranta) ore settimanali, fino al massimo di 60 (sessanta), prevedendo poi una successiva corrispondente diminuzione dell'orario ordinario di lavoro in altri periodi dell'anno. In ogni caso, nell'arco mobile di 12 (dodici) mesi, **la media delle ore ordinarie lavorate nei regimi d'orario "5+2" e "6+1" dovrà essere di 40 (quaranta) settimanali.**

Resta inteso che l'Azienda dovrà informare, sin dalla comunicazione della composizione multi periodale dell'orario di lavoro, i diritti del Lavoratore in tema di recupero dei riposi individuali, in modo da poterli correttamente esercitare. Inoltre, comunicherà ai Lavoratori le date di recupero dei riposi collettivi con preavviso di almeno 2 (due) settimane.

Art. 103 - Orario di lavoro: turni avvicendati e sostituzioni

Con l'espressione "turno avvicendato" si intende l'organizzazione dell'orario di lavoro secondo turni di lavoro tra loro consecutivi e svolti da lavoratori differenti, in maniera da garantire la continuità dei servizi resi alla clientela.

In caso di assunzione che preveda il lavoro a turni avvicendati, il Lavoratore dovrà prestare l'opera nelle ore e nei turni stabiliti, anche se questi fossero predisposti soltanto per determinati servizi o reparti, con diritto dell'Azienda di rifiutare le prestazioni rese al di fuori dei turni previsti. Il Lavoratore, salvo esigenze gravi ed indifferibili da comprovarsi in via documentale, non può abbandonare la propria postazione prima dell'avvicendamento del collega assegnatario del turno successivo.

Nel caso d'istituzione di turni giornalieri di lavoro, i Lavoratori non potranno rifiutarsi di effettuarli, salvo gravi e documentate condizioni ostative, che saranno valutate tra Azienda, RSA e Lavoratore al momento di avvio dei turni. Qualora siano previsti turni periodici e/o nastri orari, i Lavoratori, salvo diversa previsione del Contratto di assunzione o diverso Accordo con la RSA, dovranno essere avvicendati allo scopo di evitare che essi abbiano a prestare la loro opera sempre in ore notturne.

TITOLO XXV

PERSONALE NON SOGGETTO A LIMITAZIONE D'ORARIO

Art. 104 - Personale Direttivo: Definizione

Come prevede l'art. 17, comma 5 del D. Lgs. 66/2003, nel rispetto dei principi generali della protezione della sicurezza e della salute dei Lavoratori, le disposizioni dello stesso Decreto Legislativo relative all'orario di lavoro non si applicano ai Lavoratori la cui durata dell'orario di lavoro, a causa delle caratteristiche dell'attività esercitata, non sia misurabile o predeterminabile.

In particolare, vi è deroga quando si tratta di “*Personale Direttivo*” con diretta responsabilità dell'andamento dei servizi (come prevedeva l'art. 3 del R.D. 1955/1923), individuato nel personale che riveste il livello “*Dirigente*”, “*Quadro*”, Impiegato “*A1*” e Impiegato “*A2*” della Classificazione del presente CCNL.

Premesso quanto sopra, salvo diverso Accordo Collettivo o Individuale, poiché il Personale Direttivo, rispondendo del risultato, in via diretta o indiretta, determina autonomamente il proprio orario di lavoro, non vi sarà specifica retribuzione per l'eventuale lavoro supplementare o straordinario effettuato nei giorni lavorativi e nei limiti della normalità, nel tempo pieno: al massimo **22** ore mensili.

Il lavoro straordinario mediamente eccedente i già menzionati limiti o svolto nei giorni di riposo o di festività settimanale, dovrà essere distintamente retribuito con le maggiorazioni contrattuali, salvo che nel Contratto Individuale di Assunzione sia stata prevista una sua specifica voce di forfetizzazione.

In alternativa al pagamento dovuto, l'Azienda, all'atto della richiesta della prestazione di lavoro straordinario, potrà concordarne la compensazione, alle condizioni previste dal presente CCNL, con riposo compensativo o con il suo accredito nella Banca delle Ore.

TITOLO XXVI

RIPOSO GIORNALIERO E RIPOSO SETTIMANALE

Art. 105 - Riposo giornaliero

Il riposo giornaliero deve essere di almeno **11** (undici) ore consecutive nelle 24 (ventiquattro) ore.

Per effetto dell'art. 17 del D.Lgs. 66/2003, nell'ambito della Contrattazione Aziendale di Secondo livello, a fronte di valide e documentate ragioni, potranno essere concordate deroghe, limitate e temporanee, rispetto a quanto previsto dal presente CCNL.

Nei casi di **riposo frazionato**, in aggiunta alla normale retribuzione e alle altre eventuali maggiorazioni spettanti al **Lavoratore**, **sarà dovuta l'ulteriore maggiorazione del 15%** (quindici per cento) della retribuzione lorda per tutte le ore di lavoro svolto all'interno del riposo inizialmente previsto.

Le ore di maggiorazione, dovranno essere calcolate dal momento della richiesta d'interruzione del riposo fino alla sua ripresa, indipendentemente dal fatto che esse siano state o meno tutte lavorate (*per esempio per effetto di ore di viaggio, attesa e simili*).

Art. 106 - Riposo settimanale

Ai sensi di Legge, tutto il personale ha diritto a un riposo settimanale di **24** (ventiquattro) ore (festività settimanale), in aggiunta al riposo giornaliero di cui all'articolo che precede.

Tale festività, salvo diversa organizzazione dell'attività lavorativa (ad esempio lavorazioni h24 7/7), sarà normalmente coincidente con la domenica. Con riferimento per i lavoratori per i quali è ammesso, a norma di Legge, il riposo settimanale in un giorno diverso dalla domenica, quest'ultima è considerata giorno lavorativo ordinario, mentre è considerato festivo a tutti gli effetti di Legge, il giorno fissato in sostituzione della domenica.

Le Parti convengono sulla possibilità di ricorrere, mediante la Contrattazione Aziendale di Secondo livello, a diversi modi di godimento della festività settimanale rispetto alle previsioni del presente CCNL, in particolare:

- 1) al fine di favorire l'organizzazione dei turni e la rotazione extra-domenicale del giorno di festività, con particolare riferimento alle esigenze dei servizi continui, che non effettuano il giorno di fermo aziendale settimanale;
- 2) al fine di rispondere alle esigenze di conciliazione della vita professionale con la vita privata e le esigenze familiari dei Lavoratori;
- 3) nei casi in cui nel Contratto di assunzione si preveda che la festività

settimanale cada sempre in un giorno diverso dalla domenica.

Nelle ipotesi sopra elencate, la **festività settimanale** potrà essere usufruita a intervalli più lunghi di una settimana, purché la sua durata complessiva, **ogni 14** (quattordici) **giorni** o nel diverso periodo eventualmente determinato dalla Contrattazione Aziendale di Secondo livello, **corrisponda mediamente ad almeno 24** (ventiquattro) **+11** (undici) **ore di riposo ogni 7** (sette) **giornate effettivamente lavorate**.

TITOLO XXVII

PERMESSI, ASPETTATIVE E CONGEDI

Art. 107 - Permessi retribuiti

Ad esclusione degli Addetti ai turni “H24” con profili d’orario “6+1+1”, saranno dovute al Lavoratore **48 ore annue di permesso retribuito** già comprensive delle “ex festività”, nel rispetto del preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi (*salvo i casi di documentata impossibilità, imprevedibilità o urgenza*) e con contemperamento delle diverse esigenze di servizio. In caso di mancato accordo, il Lavoratore potrà farsi assistere dalla RSA/RST.

Il Lavoratore in permesso retribuito avrà diritto alla normale retribuzione.

In caso di mancata fruizione (*in tutto o in parte*) delle ore maturate nell’anno, il Lavoratore potrà essere posto in permesso o, in alternativa, il Datore avrà diritto a liquidare la relativa indennità sostitutiva, unitamente al saldo delle competenze entro i ~~nei~~ 18 (diciotto) mesi successivi all’anno di maturazione.

Ai fini della maturazione dei permessi retribuiti di cui al presente articolo, il mese si considera lavorato quando vi sia stata prestazione lavorativa per più di 14 giorni di calendario.

Art. 108 - Sintesi dei permessi contrattuali e legali

Oltre a quanto previsto dal precedente articolo, ai lavoratori saranno riconosciuti i permessi, le aspettative e i congedi riportati in sintesi nelle successive Tabelle.

Per eventuali altre previsioni non presenti nel CCNL, si dovrà far esclusivo riferimento alle disposizioni dei Contratti individuali di lavoro, dei Contratti Collettivi di Secondo livello applicabili e delle Leggi vigenti.

1) Riposi compensativi retribuiti per lavoro straordinario (previsione contrattuale)

Durata	Condizioni	Retribuzione *
Riposi per un limite complessivo pari al saldo delle ore di straordinario con riposo compensativo effettuato dal Lavoratore.	Il lavoratore potrà richiedere i riposi retribuiti nel rispetto del preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi, salvo i casi di documentata impossibilità, imprevedibilità o urgenza. Per la concessione di tali permessi, l'Azienda dovrà privilegiare la scelta del lavoratore, conciliandola alle eventuali inderogabili esigenze di servizio. In caso di mancato accordo, il Lavoratore potrà farsi assistere dalla RSA/RST.	Il Lavoratore in riposo compensativo avrà diritto alla normale retribuzione

2) Aspettative, Permessi e Congedi Straordinari (previsione legale)

Tipologia	Durata	Retribuzione *
Matrimonio di un figlio	1 giorno per evento	Retribuzione Giornaliera Normale , senza maggiorazioni.
Decesso o grave infermità documentata di padre/madre, fratello/sorella, coniuge, figli, nonno/a, suocero/a, convivente purché risulti stabile la convivenza con il Lavoratore da certificazione anagrafica (L. 53/2000).	3 giorni lavorativi per anno <i>In alternativa, nei casi di documentata grave infermità, il Lavoratore, ferma restando la compatibilità organizzativa, potrà concordare con l'Azienda diversi modi di espletamento dell'attività lavorativa.</i>	
Al Lavoratore donatore di midollo osseo	Secondo disposizioni L. 6 marzo 2001 n. 52, art. 5.	Retribuzione Giornaliera Normale , senza maggiorazioni, con diritto del Datore di richiedere il rimborso all'INPS tramite conguaglio sui contributi dovuti (Uniemens).
Al Lavoratore donatore di sangue	24 ore di riposo dal momento in cui il dipendente si è assentato dal lavoro per la donazione di sangue, con preavviso di 48 ore.	
I Lavoratori che adempiono funzioni presso gli Uffici elettorali hanno diritto, a richiesta con almeno un giorno di anticipo, salvo che nei casi impreveduti, ad assentarsi dal lavoro per tutto il periodo corrispondente alle operazioni di consultazioni elettorali e referendarie.	La durata del permesso sarà conforme alle disposizioni del D.P.R. 361/1957. Il Lavoratore dovrà documentare, mediante attestazione del Presidente del seggio, la data, l'orario di inizio e di chiusura delle operazioni.	Retribuzione Giornaliera Normale , in quanto il periodo è considerato lavorato a tutti gli effetti. Nel caso in cui il periodo comprenda giorni festivi o non lavorativi, il Lavoratore avrà diritto alla retribuzione della “ <i>festività o del riposo non goduti</i> ” o a riposi compensativi.

Cariche elettive per i membri del Parlamento nazionale o europeo e dei Consigli regionali.	Aspettativa per tutta la durata del mandato.	L'aspettativa non è retribuita e non decorrono le retribuzioni differite, il T.F.R. né l'anzianità di servizio. Il Lavoratore potrà ottenere, su richiesta all'INPS, l'accredito della contribuzione figurativa.
Cariche elettive per Sindaci, Presidenti delle province, Presidenti dei Consigli comunali e provinciali, Presidenti dei Consigli circoscrizionali, Presidenti delle comunità montane e delle unioni di comuni, nonché i membri delle Giunte di comuni.	Aspettativa per tutta la durata del mandato.	L'aspettativa non è retribuita, ma è considerata come servizio effettivamente prestato. Il Datore di lavoro, alle condizioni di Legge, ha diritto al rimborso della quota annuale di accantonamento per il T.F.R.
Cariche elettive per i membri dei Consigli comunali, provinciali e altri enti pubblici territoriali	Permessi retribuiti e non retribuiti, come previsto dal D.Lgs. 267/2000: • per il tempo necessario alle sedute e allo spostamento; • ulteriori permessi non retribuiti per lo svolgimento del mandato.	Quando è prevista la retribuzione, la stessa è anticipata dal Datore di lavoro, che ne richiederà il rimborso all'Ente presso il quale il lavoratore esercita la funzione elettiva.

Tipologia	Durata	Retribuzione *
Consiglieri/e nazionali, regionali o Consiglieria provinciale di parità	Permessi retribuiti per un massimo di 50 ore lavorative mensili medie in caso di consiglieri nazionali o regionali; se provinciali, massimo 30 ore lavorative mensili medie. I permessi devono essere richiesti dal lavoratore con un preavviso di almeno 3 giorni.	L'onere delle assenze è a carico dell'Ente di riferimento del lavoratore Consigliere.

** Sia i permessi retribuiti goduti, che le loro indennità sostitutive, saranno liquidate con l'aliquota oraria ordinaria vigente all'atto del loro godimento o pagamento.*

3) **Permessi e agevolazioni per lavoratori studenti (previsione legale: art. 10, L. 300/1970 e contrattuale)**

Permessi e agevolazioni	Destinatari e Condizioni	Retribuzione
Sono concessi permessi per i giorni degli esami. Inoltre, è data la possibilità di concordare un orario di lavoro, purché compatibile con le esigenze dell'Azienda, che permetta la frequenza dei corsi e la preparazione degli esami. Infine, vi è l'esenzione dal prestare lavoro straordinario durante i riposi settimanali.	• Lavoratori che intendono frequentare corsi di studio in scuole dell'obbligo o superiori statali, parificate o legalmente riconosciute o abilitate al rilascio di titoli legali di studio, nonché corsi regolari per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e dei diplomi universitari o di laurea. • È necessaria la documentazione di frequenza del corso e delle prove d'esame. Inoltre, il Datore può chiedere ai lavoratori studenti la produzione dei Certificati di iscrizione ai corsi.	Retribuzione Giornaliera Normale, senza maggiorazione.
I lavoratori studenti, iscritti e frequentanti corsi regolari di studio in scuole di istruzione primaria, secondaria e di qualificazione professionale, statali, pareggiate o legalmente riconosciute o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legali, potranno usufruire, a richiesta e per la preparazione degli esami, di 40 ore di permesso straordinario, per un periodo massimo di 3 anni (totale 120 ore/triennio). <i>Segue</i> Quanto precede, al fine di contemperare le opposte esigenze del lavoratore e quelle relative all'attività lavorativa ed anche tenuto conto che le sessioni di esami sono programmate normalmente almeno su base semestrale.		I permessi saranno retribuiti previa presentazione della documentazione ufficiale degli esami che il lavoratore intende sostenere e la successiva prova dell'esame effettuato, nel rispetto di un preavviso minimo di due mesi.

Restano possibili condizioni di miglior favore che le Parti potranno attivare in sede aziendale mediante la Contrattazione di Secondo livello o con Accordi Individuali. Infine, le Parti ricordano che, sempre in ottica di conciliazione delle diverse esigenze di lavoratore-impresa, anche i regimi di flessibilità dell'orario di lavoro potrebbero rappresentare uno strumento utile per i Lavoratori Studenti, come, a titolo di esempio, la Banca delle Ore. In tal modo, il Lavoratore Studente avrebbe diritto ad un numero di permessi pari alle ore prestate in intensificazione dell'orario ordinario di lavoro, con diritto, ovviamente, alla normale retribuzione e l'impresa manterrebbe la propria attività. Per quanto riguarda invece la formazione professionale e/o comunque collegata alle attività lavorative svolte dal Lavoratore, si rinvia alle previsioni di cui al Titolo XXIV del presente CCNL."	
--	--

4) Congedo per la formazione (previsione legale: L. 53/2000)

Durata	Destinatari e Condizioni	Retribuzione
Congedo per un massimo di 6 mesi, purché entro gli 11 mesi previsti nell'intera vita lavorativa.	• Lavoratori con anzianità di servizio di almeno 5 anni presso la stessa Azienda • Al fine di completare la scuola dell'obbligo, conseguire un titolo di studio di secondo grado o diploma universitario o di laurea e per partecipare ad attività formative diverse. • Esso non è cumulabile con ferie, malattia o altri congedi e può essere frazionato solo se compatibile con i carichi di lavoro o con le eventuali sostituzioni. • Esso dev'essere richiesto con un preavviso pari al triplo della sua durata, con il limite minimo di 30 giorni e massimo di 3 mesi. • Il congedo sarà riconosciuto dall'Azienda compatibilmente con le motivate e inderogabili esigenze di servizio.	Non è prevista la retribuzione diretta, differita, il T.F.R., la contribuzione né la decorrenza dell'anzianità di servizio. Alle condizioni legali, il dipendente potrà richiedere il riscatto del periodo o la successiva prosecuzione volontaria.

5) **Aspettativa per gravi motivi di salute di un familiare (previsione legale: D.M. 278/2000)**

Definizione e Durata	Condizioni	Retribuzione
Il lavoratore potrà ottenere, previa sua richiesta, per comprovate e gravi ragioni di salute della propria famiglia anagrafica, dei soggetti obbligati agli alimenti di cui all'art. 433 c.c., anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi, un periodo di aspettativa non retribuita della durata di 15 giorni continuativi, per ogni anno completo d'anzianità maturata, fino ad un massimo di 6 mesi. <i>L'aspettativa di cui al presente punto, rientra tra i periodi di congedo di durata non superiore a due anni nell'arco della vita lavorativa di cui al D.M. 278 del 21 luglio 2000.</i>	• Comprovate situazioni che comportano un impegno particolare e personale nella cura e nell'assistenza del familiare, derivanti da patologie acute o croniche che gli determinano una temporanea o permanente riduzione o perdita dell'autonomia. • Durante tale aspettativa, il Lavoratore avrà diritto alla conservazione del posto di lavoro. • Il Datore di lavoro dovrà accogliere la richiesta di aspettativa contemperando le necessità del Lavoratore alle esigenze organizzative e tecnico-produttive, ivi compresa l'impossibilità derivante dall'obbligo di rispettare scadenze tassativamente previste dalla Legge o simili. Il Datore potrà negare il congedo quando il rapporto è stato instaurato a tempo determinato per la sostituzione di altro dipendente in congedo. • <u>Il Datore è tenuto a rilasciare al termine del rapporto di lavoro l'attestazione del periodo di congedo</u> fruito dal Lavoratore ai sensi del presente punto 5). • Il lavoratore dipendente che entro 7 giorni di calendario dalla scadenza del periodo d'aspettativa non si presenti per riprendere servizio e non documenti la causa di forza maggiore o di	L'aspettativa sarà senza retribuzione e senza decorrenza dell'anzianità di servizio a tutti gli effetti contrattuali, ivi compreso il T.F.R., né della contribuzione previdenziale. Alle condizioni legali, il dipendente potrà richiedere il riscatto del periodo o la successiva prosecuzione volontaria.

	sopravvenuta impossibilità, previo esperimento della procedura disciplinare, sarà passibile di licenziamento per <i>giustificato motivo soggettivo</i>. • Il licenziamento causato dalla domanda o dalla fruizione della presente aspettativa è nullo. <i>Segue</i> • L'Azienda, qualora accerti che durante il periodo d'aspettativa siano venuti meno i motivi che ne hanno giustificata la concessione, potrà richiedere al Lavoratore di riprendere il lavoro entro il termine di 7 giorni di calendario. • Il Lavoratore avrà diritto di rientrare al lavoro prima del termine del congedo, dando preventiva comunicazione al Datore, nel rispetto del seguente preavviso: almeno 3 giorni, in caso di aspettativa della durata iniziale inferiore a 45 giorni o di almeno 7 giorni, in caso di aspettativa della durata iniziale superiore a 45 giorni. • Durante l'aspettativa, il Lavoratore non può svolgere altra attività lavorativa. Viceversa, nel caso in cui presti a terzo lavoro subordinato, se retribuito, sarà passibile di licenziamento per grave lesione del rapporto fiduciario, c.d. per <i>giusta causa</i> o <i>in tronco</i>; se non retribuito, sarà licenziabile per <i>giustificato motivo soggettivo</i>, cioè con riconoscimento del preavviso contrattuale. • Nel caso in cui, durante l'aspettativa e in assenza di preventivo	
--	--	--

	accordo scritto con l'Azienda, il Lavoratore presti l'opera in forma diversa dal lavoro subordinato, sarà passibile di licenziamento per <i>giustificato motivo soggettivo</i>. • Per tutto quanto non previsto nel presente punto, si rinvia al D.M. 278/2000.	
--	--	--

6) Congedo matrimoniale (previsione legale e contrattuale)

Durata	Condizioni	Retribuzione
In occasione del primo matrimonio civile, ai lavoratori non in prova, sarà concesso un periodo di congedo matrimoniale retribuito pari a 15 giorni consecutivi di calendario. I lavoratori assunti a tempo determinato con contratto della durata di almeno 12 mesi, hanno diritto di usufruire del congedo matrimoniale come i lavoratori a tempo indeterminato, purché tale congedo sia compreso entro il termine finale pattuito. Qualora per necessità personali del lavoratore o inerenti alla produzione o ai servizi svolti non fosse possibile, in tutto o in parte, l'utilizzo del congedo all'epoca del matrimonio, il periodo potrà essere concesso o completato nei successivi 30 giorni dalla celebrazione delle nozze. In occasione dell'eventuale secondo matrimonio civile, in costanza di dipendenza dalla stessa Azienda, il congedo sarà ridotto a 8 giorni, sempre consecutivi, di calendario.	In via ordinaria, la richiesta di congedo dovrà essere presentata dal lavoratore con un termine di preavviso pari a 15 giorni lavorativi. Entro 30 giorni dal termine del periodo di congedo matrimoniale, il lavoratore dovrà produrre copia del Certificato di matrimonio ovvero una Dichiarazione sostitutiva autenticata. Il periodo di congedo non può essere computato in conto ferie, né essere considerato quale periodo di preavviso di licenziamento.	Il periodo di congedo è considerato a tutti gli effetti lavorato, con diritto del lavoratore a percepire la Retribuzione Giornaliera Normale. Per gli operai si rinvia alla disciplina in materia, che prevede il riconoscimento di un'Indennità a carico dell'INPS.

7) Congedo per donne vittime di violenza di genere

Durata	Condizioni	Indennità
Tale congedo spetta per un periodo massimo di 3 mesi, equivalenti a 90 giornate di prevista attività lavorativa (<i>pertanto un mese di congedo equivale a 30 giornate di astensione effettiva dal lavoro</i>). <i>Segue</i> Esso non è fruibile né indennizzabile nei giorni in cui non vi è obbligo per la Lavoratrice di prestare attività lavorativa.	Per fruire del congedo indennizzato la lavoratrice deve: • essere inserita in percorsi di protezione relativi alla violenza di genere, debitamente certificati dai servizi sociali del Comune di residenza o dai centri antiviolenza o dalle case rifugio; • preavvisare il datore di lavoro almeno 7 giorni prima dell'inizio del congedo, salvi casi di oggettiva impossibilità; • indicare al datore di lavoro l'inizio e la fine del periodo di congedo. <i>Per la presentazione della domanda, la Lavoratrice potrà farsi assistere dai Patronati di riferimento, ivi compreso il Patronato ENCAL CISAL.</i> • consegnare al datore di lavoro la certificazione relativa al percorso di protezione. Il congedo può essere fruito su base giornaliera o oraria, a seconda della preferenza della Lavoratrice. In caso di congedo orario, l'astensione potrà avvenire per un numero di ore pari alla metà dell'orario medio giornaliero (contrattuale) del periodo di paga quadri settimanale o mensile scaduto ed immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo. Per tutto quanto qui non previsto, si rinvia alla normativa legale vigente in materia (art. 24, D.Lgs. 80/2015 e s.m.i.).	<i>Indennità giornaliera pari al 100%</i> dell'ultima retribuzione della Lavoratrice, da calcolare prendendo a riferimento le sole voci fisse e continuative della retribuzione stessa. L'indennità è anticipata dal Datore di lavoro e, successivamente, conguagliata sui contributi dovuti all'INPS, mediante apposita procedura.

8) Altri Congedi o Aspettative (previsione legale)

Tipologia	Condizioni
Soccorso alpino e speleologico	Per le fattispecie specifiche riferite ai lavoratori ai quali si applica il presente CCNL, si rinvia alle disposizioni legislative vigenti in materia.
Volontariato per Servizio civile	
Lavoratori tossicodipendenti e loro familiari	
Portatori di handicap e Invalidi	
Altri congedi particolari previsti dalla normativa	

TITOLO XXVIII

FESTIVITÀ E FESTIVITÀ ABOLITE

Art. 109 - Festività

Sono considerati giorni festivi, quindi dovranno essere retribuiti con la retribuzione base calcolata pro quota, i giorni di seguito specificati.

1. Festività nazionali:

- a. 25 aprile - Ricorrenza della Liberazione;
- b. 1° maggio - Festa del Lavoro;
- c. 2 giugno - Festa della Repubblica;

2. Festività religiose cattoliche:

- a. 1° gennaio - Maria Santa Madre di Dio;
- b. 6 gennaio - Epifania del Signore;
- c. il giorno del Lunedì di Pasqua;
- d. 15 agosto - festa dell'Assunzione della Vergine Maria;
- e. 1° novembre - tutti i Santi;
- f. 8 dicembre - Immacolata Concezione della Vergine Maria;
- g. 25 dicembre - Santo Natale del Signore;
- h. 26 dicembre - Santo Stefano Protomartire;
- i. il Giorno del Santo Patrono.

Al Lavoratore che presti la propria opera nei giorni di festività* sopra elencati è dovuta, oltre alla Retribuzione mensile base (*per i lavoratori mensilizzati*) o la retribuzione della festività non goduta (*per i lavoratori retribuiti a tempo*), anche la retribuzione delle ore lavorate nella giornata festiva con le maggiorazioni previste contrattualmente a seconda del modo della prestazione (straordinario o supplementare o Banca delle Ore).

Nessuna decurtazione sarà operata sulla Retribuzione mensile base in conseguenza della mancata prestazione di lavoro nei giorni di festività di cui al presente articolo.

In caso di coincidenza di una festività nazionale o religiosa con la domenica, e qualora non si proceda a sostituire la festività con il godimento di un'altra giornata di riposo, anche accreditandola alla Banca delle Ore, spetterà al Dipendente, in aggiunta alla normale retribuzione, un importo a titolo di "festività non goduta" pari ad una retribuzione giornaliera base.

Il trattamento di cui al presente articolo non è dovuto al Lavoratore nei casi di coincidenza della festività con l'eventuale periodo di sospensione dal servizio e dalla retribuzione.

3. Festività di altre Religioni o di altri Culti:

A richiesta dei Lavoratori appartenenti a Religioni o Culti diversi da quello Cattolico, salvo che la Legge già non preveda le rispettive festività, la Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia, Interpretazione, Certificazione e Conciliazione (*certificazionenazionale@enbims.it*), sentiti il Lavoratore e i Rappresentanti della sua Religione o Culto, compatibilmente con le esigenze dell'attività e in ottica perequativa, individuerà festività religiose integrative o sostitutive di quelle previste al punto 2. del presente articolo e le relative condizioni di godimento.

Art. 110 - Festività abolite

Le festività legalmente abolite, cosiddette “*festività soppresse*” sono:

- a) il 19 marzo, la festività di San Giuseppe;
- b) il giorno dell'Ascensione di Gesù;
- c) il giorno del Corpus Domini;
- d) il 29 giugno, SS. Pietro e Paolo.

In loro sostituzione, sono previsti i permessi retribuiti di cui all'art. 107.

La festività del 4 novembre, come previsto dalla Legge n. 54/1977, ha “*luogo nella prima domenica di novembre*” e, pertanto, la ricorrenza sarà retribuita, quale “festività non goduta” in aggiunta alle normali competenze mensili di novembre, con 1/26° della retribuzione base.

TITOLO XXIX MATERNITÀ

Art. 111 - Maternità

In caso di gravidanza e puerperio, prima dell'inizio del periodo di divieto di lavoro, la Lavoratrice dipendente ha l'obbligo di esibire all'Azienda e all'INPS, il certificato medico rilasciato dall'ufficiale sanitario o dal medico del S.S.N. indicante la data presunta del parto, fermo restando che per usufruire dei benefici connessi al parto e al puerperio, la Lavoratrice dipendente è tenuta ad inviare all'INPS, entro 30 (trenta) giorni dal parto, anche il certificato di nascita del figlio, ovvero la Dichiarazione sostitutiva prevista dalla Legge.

Durante i periodi di gravidanza e puerperio, la Lavoratrice dipendente ha diritto di astenersi dal lavoro secondo i termini e modi stabiliti dalle norme di Legge vigenti, alle quali si rinvia.

La Lavoratrice dipendente ha diritto all'erogazione da parte dell'INPS di un'indennità giornaliera per tutto il periodo del congedo di maternità obbligatoria, pari all'80% dell'imponibile contributivo del mese immediatamente precedente a quello d'inizio del congedo e, durante l'astensione facoltativa, di un'indennità giornaliera dal 30% all'80%, a seconda dei casi previsti dalla normativa.

L'indennità INPS è anticipata dal Datore di lavoro e il relativo importo sarà posto a conguaglio con i contributi e le altre somme dovute all'INPS secondo la prassi in uso.

Inoltre, durante il periodo "obbligatorio", ivi compresi i casi di interdizione anticipata e posticipata, l'Azienda integrerà una quota all'Indennità INPS atta a garantire la retribuzione mensile normale che sarebbe spettata alla Lavoratrice, ad esclusione degli elementi correlati alla presenza, ai modi e all'onerosità della prestazione.

Per le lavoratrici dipendenti assunte con contratto a termine o stagionale, l'INPS, a domanda, provvederà direttamente al pagamento delle prestazioni di maternità.

I periodi di congedo di maternità obbligatoria devono essere computati nell'anzianità di servizio a tutti gli effetti, compresi quelli relativi alla tredicesima mensilità e alle ferie.

La Lavoratrice dipendente ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per tutto il periodo di gravidanza, nonché fino al compimento di un anno di età del bambino. In tale periodo opera, quindi, il divieto di licenziamento, salvo in caso di:

- a) esito negativo della prova;
- b) licenziamento *per giusta causa*;
- c) cessazione dell'attività dell'Azienda;
- d) nel tempo determinato, ultimazione della prestazione per la quale la Lavoratrice fosse stata assunta, o risoluzione del rapporto di lavoro per scadenza del termine.

Per tutto quanto non qui definito (*congedo di paternità, congedo parentale, riposi giornalieri, congedi per malattia del bambino e della madre gestante ecc.*), si rinvia alla normativa legale vigente in materia.

Art. 112 - Prestazioni e sussidi erogati tramite il sistema bilaterale En.Bi.M.S., a sostegno della maternità, paternità e genitorialità

Quale ulteriore beneficio, le Parti, per il tramite del sistema bilaterale En.Bi.M.S., hanno previsto anche specifiche Prestazioni Sanitarie integrative al S.S.N. e Prestazioni Straordinarie.

Per tali Prestazioni, variabili ed aggiornate periodicamente, i requisiti di accesso ed i relativi modi di richiesta, si rinvia al sito: www.enbims.it.

TITOLO XXX

FERIE

Art. 113 - Ferie: maturazione

Il Lavoratore dipendente con **orario ordinario medio di lavoro pari a 40 (quaranta) ore settimanali** (*giornalieri o turnisti "5+2" o "6+1"*) matura, per ciascun mese a tempo pieno lavorato, un rateo di 13,33 (tredici virgola trentatré) ore di ferie, corrispondenti a **160 (centosessanta) ore di ferie annuali**.

Il lavoratore a tempo parziale ha diritto alla maturazione del rateo mensile di ferie di 13,33 ore proporzionato al numero di ore settimanali contrattuali.

Se il Lavoratore è stato assunto o è cessato nel corso dell'anno, la maturazione del rateo mensile di ferie avviene con lo stesso criterio utilizzato per la maturazione dei ratei di tredicesima. Pertanto, le frazioni di mese superiori a 14 (quattordici) giorni si considerano come mese intero.

Nei turni "*6+1+1*", con **orario medio di lavoro ordinario di 48 (quarantotto) ore ogni 8 giorni**, c.d. ciclo "settimanale" (*per 45,62 "cicli settimanali", anziché gli ordinari 52*), per garantire un periodo feriale di 4 (quattro) cicli "settimanali" completi, anche al fine di permettere le alternanze dei lavoratori a cicli settimanali completi, saranno concesse **192 ore di ferie annuali, con contestuale assorbimento dei permessi retribuiti**. Pertanto, **il rateo mensile di ferie e permessi** maturato da chi lavora con la turnistica "*6+1+1*" sarà di 16 (sedici) ore ($192: 12 = 16$).

Ciascuna settimana solare di ferie godute diminuirà le "*ferie residue*" di tante ore quante quelle che sarebbero lavorabili durante le ferie stesse.

Analogamente avverrà nel corso dei *cicli settimanali* nelle turnistiche "*6+1+1*".

Art. 114 - Ferie: regolamentazione

La collocazione del godimento delle ferie nell'arco dell'anno solare è decisa, per il 50% del loro ammontare, dal Lavoratore, salvo il caso in cui in tale collocazione siano indicate giornate in cui, per il numero particolarmente elevato di richieste di ferie da parte del personale, l'accoglimento di tutte le istanze comporti un serio pregiudizio all'organizzazione del lavoro e dei servizi resi alla clientela. In questo caso, dunque, il Datore di Lavoro, applicando criteri obiettivi, potrà rifiutare la collocazione delle ferie nelle giornate interessate da picchi di richiesta, invitando il Lavoratore a proporre un piano ferie coerente con le esigenze organizzative e produttive dell'Azienda.

Il restante 50% del monte ferie annuale è fissato dal Datore di lavoro sulla base delle proprie esigenze organizzative, previo confronto con le richieste del Lavoratore.

Il Lavoratore è tenuto a programmare con congruo anticipo le settimane di ferie annuali rimesse alla sua individuazione esclusiva, comunicandole al Datore di Lavoro e consentendo a quest'ultimo di svolgere le valutazioni necessarie a garantire quanto previsto dal precedente comma 1.

Qualora il Lavoratore non abbia programmato il godimento di ferie maturate e non godute entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di loro maturazione, tali giorni di ferie potranno essere goduti esclusivamente previo accordo con il Datore di Lavoro sulla loro collocazione, ai sensi del comma 2 del presente articolo.

TITOLO XXXI
MALATTIA O INFORTUNIO NON PROFESSIONALI

Art. 115 - Malattia o infortunio non professionali

Si prevede la seguente disciplina:

Malattia: Condizioni	L'assenza, nel suo inizio ed in ogni prognosi successiva, deve essere comunicata dal lavoratore almeno due ore prima dell'inizio del turno di lavoro. In caso di eccezionali difficoltà e salvo documentata impossibilità o forza maggiore, dovrà comunque essere comunicata, entro le prime 4 (quattro) ore dall'inizio o dalla continuazione dell'assenza stessa. La certificazione medica, invece, dev'essere inoltrata o resa disponibile all'Azienda tramite comunicazione del relativo protocollo (o di altra documentazine equivalente), entro il giorno successivo all'inizio o continuazione dell'assenza. In mancanza <u>di ciascuna</u> di tali comunicazioni e di provato impedimento, le assenze saranno considerate ingiustificate, con le conseguenti decurtazioni retributive (dirette e differite) e l'attivazione delle sanzioni disciplinari contrattualmente previste.
---------------------------------	--

Malattia: Periodo di comporto	Il “<i>periodo di comparto contrattuale</i>” dev’essere calcolato per determinare il numero massimo dei giorni indennizzabili al lavoratore e per fissare il termine di conservazione del rapporto di lavoro. Esso ha le seguenti durate, in funzione degli anni di anzianità compiuti all’inizio dell’ultimo episodio di malattia o infortunio non professionale: 1. <u>Lavoratore non in prova, fino a 2 (due) anni di anzianità compiuta</u>: ha diritto al mantenimento del posto di lavoro per un massimo di 120 (centoventi) giorni solari, continuati o frazionati, computando tutte le prognosi intervenute nell’arco del biennio stesso. 2. <u>Oltre 2 (due) anni di anzianità</u>: il Lavoratore ha diritto al mantenimento del posto per assenze anche non continuative o riferite a eventi morbosi diversi, per 120 (centoventi) giorni solari, con l’incremento di 2 (due) giorni solari per ciascun mese lavorato* oltre il biennio, ma con il limite massimo di 365 (trecentosessantacinque) giorni di prognosi complessiva, fermo restando che il computo va effettuato all’interno dell’arco temporale mobile di 5 (cinque) anni, decorrenti, a ritroso, dall’inizio dell’ultimo episodio morboso e computando anche la prognosi in corso ai periodi di malattia pregressi. <i>* A tal fine, la frazione di mese che supera i 14 (quattordici) giorni sarà considerata mese intero.</i> 3. Superato il “<i>periodo di comparto</i>” maturato dal Dipendente, il recesso aziendale potrà avvenire in qualsiasi momento in caso di Lavoratore ancora assente per malattia od entro 15 giorni di calendario dal rientro del Lavoratore a seguito del periodo di malattia che ha determinato il predetto superamento del periodo di comparto.
---	--

Malattia: Indennità INPS	- Dal 4° al 20° giorno: 50% della <i>Retribuzione Media Giornaliera</i> (RMG); - Dal 21° giorno e fino al 180° nell'anno solare: 66,66% della <i>Retribuzione Media Giornaliera</i>.
Malattia: Retribuzione Aziendale o Integrazione all'Indennità INPS	a) <u>Dal 1° (primo) al 3° (terzo) giorno di malattia, detto “<i>periodo di Carenza</i>”</u>: per i primi tre eventi nell'arco dell'anno solare, vi sarà integrazione aziendale pari al 100% (cento per cento) della retribuzione giornaliera base che sarebbe spettata al Lavoratore, con esclusione dal computo degli elementi correlati alla presenza, ai modi della prestazione o alla sua particolare onerosità; dal quarto al decimo evento nell'arco dell'anno solare, l'integrazione aziendale sarà pari al 50% (cinquanta per cento) della retribuzione giornaliera base che sarebbe spettata al Lavoratore, con esclusione dal computo degli elementi correlati alla presenza, ai modi della prestazione o alla sua particolare onerosità. Per gli ulteriori eventi incorsi nell'arco dell'anno solare, non vi sarà integrazione aziendale. Resta inteso che in caso di assenze conseguenti a patologie gravi con continue terapie salvavita o ricoveri ospedalieri e che tali circostanze siano debitamente documentate, l'integrazione aziendale sarà sempre pari al 100%. b) <u>Dal 4° al 20° giorno di malattia</u>: integrazione aziendale pari al 25% (venticinque per cento) della retribuzione giornaliera base, che sarebbe spettata al Lavoratore, sempre con esclusione degli elementi correlati alla presenza, ai modi e all'onerosità della prestazione; c) <u>Dal 21° al 180° giorno di malattia</u>: integrazione aziendale pari al 30% (trenta per cento) della retribuzione giornaliera base, che sarebbe spettata al Lavoratore, sempre con esclusione degli elementi correlati alla presenza, ai modi e all'onerosità della prestazione. In caso di modifica delle percentuali dell'indennità di malattia riconosciuta dall'INPS, la Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia, Interpretazione, Certificazione e Conciliazione aggiornerà l'integrazione datoriale con il criterio dell'invarianza complessiva. Ove venisse a cessare il trattamento economico da parte dell'INPS, per superamento dei 180 (centottanta) giorni di malattia nell'anno solare, per il periodo di malattia dal 181°

	(centottantunesimo) giorno fino al termine del periodo di conservazione del posto, l'Azienda riconoscerà una retribuzione pari al 50% (cinquanta per cento) della retribuzione giornaliera base che sarebbe spettata al Lavoratore, sempre esclusi gli elementi correlati alla presenza, ai modi e all'onerosità della prestazione, fermo restando che in caso di ripresa dell'indennità INPS (oltre il 31/12), l'integrazione datoriale, se spettante, tornerà al 25% o al 30% di cui alle lettere b) e c) che precedono. <i>Nota Bene:</i> <i>l'integrazione aziendale è prevista solo per il periodo di comporta contrattuale maturato dal Lavoratore. In caso di assenza oltre il periodo di comporta, al lavoratore spetterà solo l'Indennità INPS, se prevista.</i>
Malattia: Norme comuni all'Integrazione Aziendale	Il diritto a percepire i trattamenti di malattia previsti dal presente articolo, è subordinato al riconoscimento della malattia o dell'infortunio non professionale da parte dell'INPS e al rispetto da parte del Lavoratore degli obblighi previsti per il controllo delle assenze. È diritto dell'Azienda rivalersi nei confronti del Dipendente delle quote anticipate sia per conto dell'INPS sia per conto proprio, quando, per inadempienza del Lavoratore, le erogazioni non fossero riconosciute dall'INPS come dovute o non fossero stati rispettati gli obblighi contrattuali in caso di malattia (di certificazione, di comunicazione, di presenza nelle fasce orarie ecc.), fatta salva la preventiva azione disciplinare, ex art. 7, L. 300/1970 e s.m.i. Resta impregiudicato il diritto contrattuale dell'Azienda di sospendere l'erogazione dell'integrazione in caso di assenza ingiustificata alla visita di controllo o di mancata tempestiva comunicazione formale del luogo di residenza, anche temporanea, nel corso della malattia, oltre al diritto di attivare l'azione disciplinare conseguente. Nell'ipotesi di infortunio non professionale o "in itinere" ascrivibile a responsabilità di Terzo, resta salva la facoltà dell'Azienda di recuperare dal terzo responsabile i costi sostenuti per o durante l'infortunio subito dal Lavoratore (<i>retribuzione diretta, indiretta, differita, contributi e risarcimenti</i>), restando ceduta dal Lavoratore all'Azienda la corrispondente azione di risarcimento del danno nei confronti del terzo responsabile. Il Lavoratore è tenuto, sotto la sua responsabilità, a dare tempestiva comunicazione

	dell'infortunio extraprofessionale e "in itinere" all'Azienda, precisando gli estremi del terzo responsabile e/o la sua compagnia di assicurazione, nonché le circostanze dell'infortunio, fermo restando che, in assenza di comunicazione, oltre ad essere soggetto all'azione disciplinare, risponde in solido con il terzo responsabile dei danni patiti dall'Azienda.
Malattia: Prestazioni i Integrative al S.S.N.	Saranno dovute al Lavoratore anche le prestazioni integrative al S.S.N. previste dall'Ente Bilaterale <u>En.Bi.M.S.</u> , conformemente al relativo Regolamento (<i>visita il sito: www.enbims.it</i>), così come quelle di <i>Welfare Contrattuale</i> .
Malattia: Previdenza	Copertura del periodo di malattia indennizzata o integrata, secondo la normativa vigente.
Malattia: Ferie	Se la malattia è insorta durante le ferie programmate, ne sospenderà la fruizione nelle seguenti ipotesi: a) malattia che comporti ricovero ospedaliero, per tutta la durata dello stesso, nei limiti di durata delle ferie programmate; b) malattia la cui prognosi sia superiore a 5 (cinque) giorni di calendario, per tutta la sua durata, sempre nei limiti delle ferie programmate; c) infortunio non professionale debitamente documentato, anche con la Comunicazione sull'eventuale terzo responsabile. L'effetto sospensivo si determina solo a condizione che il Lavoratore assolvere agli obblighi di comunicazione, di certificazione e d'ogni altro adempimento necessario per poter assicurare l'effettivo espletamento della visita di controllo sullo stato di infermità, come previsto dalle norme di Legge e dalle disposizioni contrattuali vigenti.
Malattia: Controllo dell'assenza	L'Azienda ha diritto di far effettuare le visite di controllo del Lavoratore, presso il domicilio da lui dichiarato, nel rispetto dell'art. 5, comma 2, della L. 300/70. Nei casi in cui si verifichi l'effettiva necessità per il lavoratore di dover cambiare il proprio indirizzo di reperibilità durante il periodo di prognosi, egli dovrà darne <u>tempestiva</u> comunicazione telefonica al <i>Contact Center</i> INPS o mediante: PEC, fax o lettera raccomandata A.R. alla

Segue: Malattia: Controllo dell'assenza	competente struttura territoriale INPS. Qualora la malattia fosse insorta al di fuori del territorio italiano, il diverso indirizzo di reperibilità dovrà essere comunicato <u>anche</u> al Datore di lavoro per permettergli di disporre gli eventuali accertamenti di diritto. La visita di controllo dovrà effettuarsi all'interno delle fasce orarie contrattualmente e legalmente previste, attualmente dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 17:00 alle 19:00 di ciascun giorno di calendario. Quale conseguenza di quanto precede, il Lavoratore, anche se autorizzato ad uscire dal proprio domicilio, per l'obbligo di diligenza e salvo documentati casi di forza maggiore, dovrà rendersi ivi presente nel corso delle predette fasce orarie. Quando il Lavoratore, durante le fasce orarie, preveda di assentarsi legittimamente dal proprio domicilio (<i>per visite o cure altrimenti non rinviabili</i>) dovrà, salvo documentata impossibilità, informare <u>preventivamente</u> l'Azienda di tale fatto, fornendo successiva documentazione che comprovi l'inderogabilità della prestazione e che essa è avvenuta durante le ore di reperibilità. In caso d'assenza ingiustificata alla visita medica di controllo, il Lavoratore sarà passibile di sanzione disciplinare e della perdita dell'integrazione aziendale. Inoltre, l'assenza a visita medica di controllo, se non giustificata, comporterà anche la mancata indenizzabilità INPS delle giornate di malattia, nel seguente modo: ❖ per un massimo di 10 (dieci) giorni di calendario, dall'inizio dell'evento, in caso di prima assenza non giustificata a visita di controllo; ❖ per il 50% dell'indennità nel restante periodo di malattia in caso di seconda assenza non giustificata a visita di controllo; ❖ per il 100% dell'indennità di malattia dalla data della terza assenza non giustificata a visita di controllo. Resta inteso che l'assenza può essere disciplinarmente ingiustificata anche in caso di conferma della prognosi originaria da parte dell'INPS. Ciò, poiché l'ingiustificatezza non dipende dallo stato di malattia, ma <u>dal mancato rispetto dell'onere di presenza al proprio domicilio nell'intervallo delle fasce orarie legalmente e contrattualmente previste o della mancata preventiva comunicazione dell'eventuale</u>
---	--

	<u>legittima assenza dal domicilio.</u> Quando, per qualsiasi ragione, la visita di controllo del dipendente, nonostante i diritti datoriali, non fosse possibile o di difficilissima effettuazione, come nel caso di malattia insorta o prolungata al di fuori del territorio nazionale, <u>l'Azienda, dal terzo giorno successivo a quello della richiesta del controllo inoltrata all'Ente preposto, senza che l'accertamento sia stato effettuato, avrà diritto di non integrare l'indennità erogata dall'INPS.</u> In caso di controllo effettuato successivamente, con conferma della prognosi, da tale data riprenderà la decorrenza dell'integrazione aziendale di malattia. Tale diritto aziendale si applicherà anche ai casi di esonero della reperibilità del Lavoratore, ex art. 25 del D. Lgs. 151/2015. Tale diritto di non integrazione decade nei casi e per il tempo di documentato ricovero ospedaliero. In tal caso, resta inteso che eventuali integrazioni non erogate, fatto salvo l'obbligo di tempestiva comunicazione dell'assenza e del ricovero, saranno spettanti solo dal momento del ricovero stesso.
Malattia insorta all'estero	In caso di malattia insorta all'estero, il Lavoratore avrà diritto alla prestazione economica solo in presenza di adeguata certificazione medica contenente tutti i dati ritenuti essenziali ai sensi della normativa italiana (intestazione; dati anagrafici del lavoratore; prognosi; solo per l'INPS: diagnosi di incapacità al lavoro; indirizzo di reperibilità del lavoratore; data di redazione; timbro e firma del Medico), fermo restando il rispetto della disciplina del presente articolo e quella di dettaglio, alla quale si rinvia, differenziata a seconda che la malattia sia insorta: 1. in Paese estero facente parte dell'Unione Europea; 2. in Paese estero che abbia stipulato accordi o convenzioni bilaterali di sicurezza sociale con l'Italia; 3. in Paese estero che non abbia stipulato accordi o convenzioni bilaterali di sicurezza sociale con l'Italia.

TITOLO XXXII

MALATTIA O INFORTUNIO PROFESSIONALI

Art. 116 - Malattia o Infortunio Professionali

In caso di malattia o infortunio professionali si prevede la seguente disciplina:

Malattia o Infortunio Professionale: Condizioni	Il Lavoratore deve dare immediata notizia alla propria Azienda di qualsiasi infortunio occorso sul lavoro, anche se di lieve entità. Se il Lavoratore trascura d'ottemperare all'obbligo suddetto e l'Azienda non può di conseguenza inoltrare tempestivamente la denuncia all'INAIL o all'autorità giudiziaria, la stessa sarà esonerata da ogni responsabilità derivante dal ritardo e il Lavoratore, salvo provate ragioni d'impedimento, sarà considerato ingiustificato, ferme restando le sanzioni contrattuali o le conseguenze previste dalla Legge per il ritardo o la mancata consegna della comunicazione. L'assenza deve essere comunicata con tempestiva diligenza e, comunque, salvo i casi di giustificata impossibilità, entro le prime 4 (quattro) ore dal previsto inizio del lavoro.
Malattia o Infortunio Professionale: Periodo di comparto	<u>Infortunio sul lavoro</u>: il Lavoratore non in prova ha diritto alla conservazione del posto fino a quando dura l'inabilità temporanea che impedisca al Lavoratore medesimo di attendere al lavoro e, comunque, non oltre la data indicata nel certificato definitivo d'abilitazione alla ripresa del lavoro o nel certificato d'invalidità o inabilità permanente al lavoro. <u>Malattia professionale e Infortunio in itinere</u>: il Lavoratore dipendente non in prova ha diritto alla conservazione del posto per un periodo analogo a quello previsto per la malattia non professionale. Anche per le norme di riferimento sul comparto, si rinvia a quelle previste per la malattia extra-professionale.
Malattia o Infortunio Professionale: Indennità INAIL	1. Dal 4° al 90° giorno di infortunio o malattia professionale: 60% (sessanta per cento) della retribuzione giornaliera media. Dal 91° giorno: 75% (settantacinque per cento) della retribuzione giornaliera media.

Malattia o Infortunio Professionale: Integrazione datoriale	Ferme restando le norme di Legge per quanto concerne il trattamento di malattia od infortunio professionali, l'Azienda corrisponderà al Lavoratore dipendente, alle normali scadenze di paga, una retribuzione o un'integrazione dell'indennità INAIL, nelle seguenti misure: ▪ <u>il giorno dell'infortunio</u>: sarà retribuito come se esso fosse stato regolarmente lavorato; ▪ <u>dal 1° (primo) al 180° (centottantesimo) giorno</u>: sarà retribuito con il 100% (cento per cento) della retribuzione giornaliera base che sarebbe spettata per i giorni coincidenti con quelli lavorativi, secondo l'orario che il lavoratore avrebbe dovuto effettuare, con esclusione delle voci correlate alla presenza e ai modi di esecuzione particolare della prestazione (es. <i>Indennità di Mansioni</i>); Le Indennità INAIL richiamate nel presente articolo potranno, secondo la prassi aziendale in uso: ➤ essere anticipate dal Datore di lavoro ricorrendone i requisiti specifici; ➤ o, in alternativa, essere liquidate direttamente dall'INAIL al Lavoratore. Qualora, per qualsiasi motivo, il Dipendente venisse in possesso di eventuali indennità INAIL già anticipate dal Datore, il Lavoratore dovrà restituirle immediatamente all'Azienda, al fine d'evitare il reato di appropriazione indebita. Premesso quanto sopra, l'integrazione aziendale <u>non</u> è dovuta se l'INAIL non corrisponde, per qualsiasi motivo, l'indennità a proprio carico. Nel caso l'INAIL non riconosca l'infortunio del Dipendente e la pratica sia trasferita all'INPS per competenza, l'eventuale trattamento economico erogato sarà congruato, anche con trattenuta delle somme eccedenti, secondo le regole previste per la malattia o per l'infortunio non professionale. In tal caso, l'evento concorrerà al comparto contrattuale.
Malattia o Infortunio Professionale: Previdenza	Copertura figurativa del 100%, fino alla guarigione, secondo la normativa vigente.

Malattia o Infortunio Professionale: Controllo dell'assenza	L'Azienda ha diritto di effettuare le visite di controllo del Lavoratore assente per infortunio o malattia professionale, nel rispetto dell'art. 5, comma 2, della L. 300/1970. La visita di controllo dovrà effettuarsi presso il domicilio del Lavoratore, all'interno delle fasce orarie contrattualmente e legalmente previste per le infermità extraprofessionali. Quale conseguenza di quanto precede, il Lavoratore ha l'obbligo, salvo documentati casi di forza maggiore, di rendersi disponibile presso il proprio domicilio durante le fasce orarie. Quando il Lavoratore, durante le fasce orarie, preveda di assentarsi legittimamente dal proprio domicilio (per visite o cure non rinviabili) dovrà informare preventivamente di tale fatto l'Azienda. In caso d'assenza ingiustificata alla visita di controllo medico, il Lavoratore è soggetto sia alla sanzione disciplinare (<i>secondo le previsioni della malattia non professionale</i>), sia alla perdita dell'integrazione aziendale.
Malattia o Infortunio Professionale: Pignorabilità	Ai sensi dell'art. 110, D.P.R. n. 1124/1965, il credito delle indennità INAIL non può essere ceduto per alcun titolo, né può essere pignorato o sequestrato, tranne che per spese di giudizio alle quali l'assicurato o gli aventi diritto, con sentenza passata in giudicato, siano stati condannati in seguito a controversia dipendente dall'esecuzione del detto D.P.R.

TITOLO XXXIII

ASPETTATIVE NON RETRIBUITE

Art. 117 - Aspettative non retribuite:

Il Lavoratore assente per malattia od infortunio, professionali o non professionali, che sia stato periodicamente e correttamente giustificato e documentato, potrà richiedere per iscritto, prima del compiersi del periodo di comportamento, un periodo di aspettativa non retribuita, che decorrerà dal compiersi del periodo di comportamento stesso, della durata di 10 giorni solari per ogni anno integralmente lavorato, con un minimo di 30 giorni ed un massimo di 180 giorni solari.

Nel corso di tale aspettativa, non decorrerà la retribuzione, né si avrà decorrenza dell'anzianità per alcun istituto.

Per l'aspettativa non retribuita di cui al presente articolo, sarà necessario il rispetto delle seguenti condizioni:

- 1) che siano esibiti dal Lavoratore, a richiesta, regolari certificati medici;
- 2) che non si tratti di malattie o infortuni per i quali vi sia la permanente impossibilità alla ripresa del lavoro (*eventualmente accertabile dal Medico Competente o dalle strutture pubbliche preposte*);
- 3) che il Lavoratore non presti a terzo lavoro subordinato o autonomo, ancorché non retribuito o non formalmente retribuito, ivi compreso per *Affectionis vel benevolentiae causa*.

TITOLO XXXIV
SOSTEGNO AL REDDITO CASO MORTE DEL LAVORATORE
PER MALATTIA O INFORTUNIO O PER INVALIDITA' PERMA-
NENTE
ASSOLUTA

Art. 118 - Sostegno al reddito in caso morte del lavoratore, malattia, infortunio o invalidità assoluta permanente

Premesso che il Lavoratore è assicurato INAIL per i casi di morte o invalidità permanente conseguenti ad infortunio professionale o *in itinere*, le Parti hanno ritenuto di concordare, per il tramite dell'**En.Bi.M.S.**, un contributo per i casi di morte per malattia o per infortunio professionale od extraprofessionale e per infortunio che causi una invalidità permanente assoluta che dovessero occorrere ai Lavoratori cui si applica il presente CCNL.

L'erogazione e l'importo dei contributi di sostegno al reddito di cui sopra sono disciplinati dalle Convenzioni tra l'Ente erogatore e l'Ente Bilaterale Confederale ed è subordinata alla regolarità contributiva dell'azienda per tutti i lavoratori in forza al momento dell'evento.

Per informazioni, requisiti di accesso e modi di presentazione delle richieste, si rinvia al sito: *www.enbims.it*.

TITOLO XXXV

GRATIFICA NATALIZIA O TREDICESIMA MENSILITÀ

Art. 119 - In occasione della ricorrenza natalizia, l'Azienda corrisponderà al Lavoratore una gratifica o tredicesima mensilità di importo pari ad una ***Retribuzione Mensile Normale*** che, nel Tempo Parziale, sarà moltiplicata per l'Indice di prestazione.

Nel caso di servizio prestato per un periodo inferiore all'anno o in caso di cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno, la tredicesima mensilità sarà dovuta nella misura di un dodicesimo del suo valore normale per ogni mese di servizio prestato. A tal fine, la frazione di mese che supera i 14 (quattordici) giorni sarà considerata mese intero.

In caso di trasformazione del rapporto nel corso dell'anno da tempo pieno a tempo parziale e/o viceversa, la Tredicesima mensilità sarà determinata dalla somma dei ratei mensilmente maturati, rispettivamente, a tempo pieno e a tempo parziale.

Nei contratti a tempo determinato, la gratifica natalizia potrà essere mensilmente anticipata, in aggiunta alle spettanze del mese, riconoscendo a tale titolo l'importo della retribuzione base diviso 12 (dodici). Nei contratti a tempo indeterminato, tale facoltà è possibile solo se prevista dalla Contrattazione Aziendale di Secondo livello o nella Lettera d'assunzione del Lavoratore.

Nei casi di anticipo mensile delle quote di tredicesima, a dicembre o alla cessazione, si porranno a conguaglio gli importi anticipati con l'importo effettivamente dovuto al Lavoratore.

TITOLO XXXVI

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

Art. 120 - Trattamento di Fine Rapporto (T.F.R.)

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, al Lavoratore compete il Trattamento di Fine Rapporto previsto dalla Legge 29 maggio 1982, n. 297.

Il Trattamento di cui sopra si calcola, ai sensi dell'art. 2120 c.c., comma 2, sommando per ciascun anno di servizio una quota pari e comunque non superiore alla somma degli importi lordi della retribuzione base mensile e Tredicesima mensilità dovuti per l'anno solare stesso diviso 13,5.

Non sono in ogni caso computabili ai fini della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto i rimborsi spese, i compensi per lavoro straordinario e supplementare, i compensi e maggiorazioni per Banca Ore, i compensi o maggiorazioni per flessibilità, le somme eventualmente corrisposte a titolo risarcitorio o correlate a particolari modi d'esecuzione della prestazione, quali: indennità di lavoro notturno e simili e le retribuzioni/premi erogati per effetto della Contrattazione di Secondo livello.

Non concorrono nella determinazione del T.F.R. nemmeno le somme pagate per permessi non goduti e loro eventuali maggiorazioni e, in generale, tutte le indennità sostitutive e tutte le norme in cui è esplicitamente indicato come "non compreso".

Art. 121 - T.F.R.: anticipazioni

Ai sensi dell'art. 2120 c.c., il Lavoratore con almeno 8 (otto) anni di servizio presso l'Azienda, quando mantiene presso la stessa il T.F.R. e in costanza di rapporto di lavoro, potrà chiedere per iscritto un'anticipazione non superiore al 70% (settanta per cento) del Trattamento lordo maturato al momento della richiesta.

La richiesta deve essere giustificata dalla necessità di:

- a) spese sanitarie per terapie ed interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche;
- b) preliminare di acquisto e/o della prima casa d'abitazione per sé o per i figli, documentato con atto notarile;
- c) ristrutturazione straordinaria della casa di abitazione del Lavoratore, documentata da copia delle fatture per un importo pari ad almeno 1,25 (uno virgola venticinque) volte l'anticipazione.

Ai sensi dell'art. 2120 c.c., ultimo comma, l'anticipazione potrà essere accordata, nei limiti di cui sopra, anche per l'acquisto della prima casa mediante

partecipazione ad una società cooperativa, a condizione che il Lavoratore produca il verbale d'assegnazione, ovvero, in mancanza di quest'ultimo:

- 1) l'atto costitutivo della Società cooperativa;
- 2) la dichiarazione del Legale rappresentante della Società cooperativa, autenticata dal Notaio, che attesti il pagamento effettuato o da effettuarsi, da parte del Socio, dell'importo richiesto per la costruzione sociale;
- 3) la dichiarazione che attesti l'impegno del Dipendente a far pervenire all'Azienda il verbale d'assegnazione;
- 4) l'impegno del Dipendente alla restituzione della somma ricevuta, anche mediante ritenuta sulle retribuzioni correnti, in caso di cessione della quota.

Analoga dichiarazione a quella del punto 4) che precede, dovrà essere resa per il caso di mancato buon fine del preliminare di acquisto.

Fermi restando i limiti e le condizioni di cui all'art. 2120 c.c., e con priorità riconosciuta alle fattispecie di cui ai precedenti punti a) e b), anticipazioni potranno essere concesse anche:

- 1) al fine di sostenere spese connesse a patologie di grave entità riconosciute dalle strutture sanitarie pubbliche;
- 2) alla Lavoratrice madre e al Lavoratore padre che ne facciano richiesta, in caso d'utilizzo dell'intero periodo d'astensione facoltativa dal lavoro senza frazionamenti e senza soluzione di continuità rispetto al periodo obbligatorio;
- 3) in caso di fruizione dei congedi per l'adozione e l'affidamento preadottivo internazionali di cui all'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 26 marzo 2001 n. 151, per le spese da sostenere durante il periodo di permanenza nello Stato richiesto per l'adozione e l'affidamento, purché ciò risulti da idonea documentazione.

Ai sensi dell'art. 7 della L. 8 marzo 2000, n. 53, il Trattamento di Fine Rapporto potrà essere anticipato, a domanda, anche per le spese da sostenere durante i periodi di fruizione dei congedi di cui all'art. 7, comma 1, della L. 30 dicembre 1971, n. 1204, di cui agli artt. 5 e 6 della L. 53/2000.

Ferme restando le condizioni che precedono, le richieste saranno soddisfatte annualmente entro i limiti del 10% (dieci percento) dei potenziali aventi diritto e, comunque, entro il limite del 4% (quattro percento) del numero totale dei Dipendenti, con il minimo di 1 (uno).

La priorità nell'accoglimento delle domande di anticipazione sarà accordata secondo il criterio della data di presentazione. In caso di parità, la precedenza spetterà alle necessità di sostegno delle spese sanitarie. Nel corso del rapporto di lavoro, l'anticipazione potrà essere concessa una sola volta.

Nel mese della sua erogazione l'anticipazione sarà detratta, a tutti gli effetti, dal Trattamento di fine rapporto maturato dal Lavoratore.

TITOLO XXXVII

CESSIONE O TRASFORMAZIONE DELL'AZIENDA

Art. 122 - Cessione o trasformazione dell'Azienda

In caso di cessione o trasformazione della Società, si farà riferimento all'art. 2112 c.c., fermo restando l'obbligo di preventiva informazione alle RSA/RST e ai Lavoratori.

TITOLO XXXVIII

ENTE BILATERALE CONFEDERALE (En.Bi.M.S.) e En.Bi.M.S. SICUREZZA

Servono chiarimenti su questo Titolo.

Art. 123 - Ente Bilaterale Confederale (En.Bi.M.S.) ed En.Bi.M.S. Sicurezza - coordinamento

L'Ente Bilaterale Confederale Nazionale ("En.Bi.M.S." o "EnBiMS") è stato costituito da Anpit e Cisl, Parti datoriali e sindacali firmatarie del presente Contratto Collettivo di Lavoro e opera ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 276/2003. Pertanto, lo Statuto dell'Ente regola il sistema di prestazioni e servizi derivanti dal presente CCNL, in conformità alle previsioni legislative e contrattuali, fatte salve diverse successive norme di Legge o intese tra le Parti.

Le Parti invece riservano le competenze relative agli aspetti tecnici della Sicurezza e della Salute nell'ambito dei luoghi di lavoro all'Organismo Paritetico Nazionale Confederale, OPNC - En.Bi.M.S. Sicurezza - costituito ai sensi e per gli effetti dell'Accordo Interconfederale del 21 marzo 2017, e al sistema degli Organismi Paritetici Regionali (OPRC) e Territoriali (OPTC) che, quindi, perseguirà le finalità formative di cui all'art. 37 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e norme collegate, come specificato negli articoli che seguono.

Ciò premesso, l'Ente persegue le seguenti finalità:

- a) formative per i contratti di apprendistato, finalizzando tutto ciò anche al rilascio della certificazione di qualità. Nell'ottica della tutela del lavoratore, si tiene conto della sua formazione professionalizzante, del livello di conoscenza della lingua italiana, anche dopo percorsi formativi sulla lingua italiana stessa;

- b) a sostegno del reddito e dell'occupazione, mediante riqualificazione professionale dei dipendenti (*Commissione Formazione e riqualificazione dei lavoratori*);
- c) sociali/sanitarie, a vantaggio dei lavoratori iscritti all'Ente, con particolare riguardo all'erogazione di prestazioni sanitarie integrative al S.S.N. (*Commissione prestazioni straordinarie sanitarie e di sostegno al reddito e welfare*);
- d) di sussidi in caso di decesso del Lavoratore o per infortunio professionale o extraprofessionale, come previsto dal Regolamento e dalle Convenzioni (vedasi: www.enbims.it);
- e) d'integrazione nazionale delle prestazioni di cui ai punti c) e d) nei trattamenti di *Welfare Contrattuale* (*Commissione prestazioni straordinarie sanitarie e di sostegno al reddito e welfare*);
- f) di monitoraggio, attraverso la Costituzione di una Commissione di parità di genere, sulla parità di trattamento tra i lavoratori e le lavoratrici e per evitare le discriminazioni basate su nazionalità, sesso, idee politiche, sindacali o religiose (*Commissione Pari Opportunità*);
- g) di certificazione, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 276/2003 e successive modificazioni ed integrazioni (*Commissione per la Certificazione e la Conciliazione*);
- h) di costituzione della banca dati delle RSA/RST per l'esercizio dei diritti di informazione e di rappresentanza (*Commissione RST*);
- i) d'Interpretazione Contrattuale Autentica del testo del C.C.N.L. e di risoluzione di eventuali controversie in merito allo stesso, attraverso le Commissioni all'uopo istituite (*Commissione Contrattuale e d'Interpretazione autentica della disciplina contrattuale*);
- j) di costituzione di un Osservatorio per il monitoraggio, ai fini statistici, delle iniziative adottate dalle Parti in materia di occupazione, mercato del lavoro, modelli contrattuali, formazione e qualificazione professionale, nonché di verifica dell'andamento della Contrattazione di Secondo livello e delle vertenze esaminate dalla Commissione Nazionale di Garanzia, Interpretazione e Conciliazione;
- k) di gestione dei contributi obbligatori di cui agli articoli successivi, conformemente ai regolamenti formulati dalle Parti che hanno stipulato il presente contratto;
- l) di costituzione degli Enti Bilaterali Regionali e/o Provinciali, seguendo le indicazioni delle Parti sociali, coordinandone l'attività e verificando in ambito territoriale l'attuazione delle procedure così come definite a livello nazionale, conformemente alle previsioni legislative vigenti in materia;
- m) di emanazione di apposito Regolamento per disciplinare tutte le attività che le Parti sociali intenderanno perseguire, in conformità a quanto previsto dallo statuto;

- n) d'attuazione di ogni ulteriore compito che rientri nelle previsioni di Legge e che sia affidato all'Ente dalle Parti stipulanti.

Art. 124 - En.Bi.M.S.: iscrizione dell'Azienda e dei Lavoratori

Ai fini dell'applicazione del presente CCNL è obbligatorio l'iscrizione e versamento dei contributi all' En.Bi.M.S. a favore dei Dipendenti. Non sono ammesse deroghe aziendali, né applicazioni di altri Enti Bilaterali.

Le Parti, condividendo l'importanza dell'istituzione e dell'ampliamento di tutele specifiche a favore dei Lavoratori tramite l'En.Bi.M.S. e delle prestazioni di *Welfare*, concordano che esse siano parte obbligatoria delle controprestazioni previste dal presente CCNL e, pertanto, per quanti lo applicano, è obbligatoria la relativa iscrizione e contribuzione, tanto per le Aziende, quanto per i Lavoratori.

Nei casi di prima applicazione, per passaggio da altro CCNL o per nuova attività, l'iscrizione dell'Azienda e dei Lavoratori all' En.Bi.M.S. dovrà avvenire entro il 1° (primo) mese di applicazione del presente CCNL, previo versamento da parte dell'Azienda di un contributo "*Una tantum*" di € 60,00 (euro sessanta/00) per l'apertura della posizione anagrafica dell'Azienda. L'Azienda sarà poi tenuta a iscrivere tutti i lavoratori in forza e i nuovi assunti entro il compiersi del mese d'inizio del loro rapporto di lavoro o di prima applicazione del presente CCNL.

L'iscrizione all'En.Bi.M.S. comporta l'automatica iscrizione all'Organismo Paritetico En.Bi.M.S. Sicurezza e dovrà avvenire a cura dell'Azienda o per il tramite del suo Consulente del lavoro, utilizzando la modulistica predisposta dall' En.Bi.M.S. e ricavabile dal sito: *www.enbims.it*

Art. 125 - En.Bi.M.S.: adempimenti obbligatori

I contributi a favore dell'En.Bi.M.S., previsti nelle successive Tabelle, dovranno essere versati mensilmente, tramite Mod. "F24" e con codice causale "**EBMS**", nel rispetto degli eventuali adempimenti previsti dall'En.Bi.M.S. (visitare il sito: www.enbims.it).

I versamenti all' En.Bi.M.S. dovranno avvenire negli importi differenziati per tipologia contrattuale, come riportato nelle successive Tabelle 1), 2), 3), 4), 5) e 6).

Tabella 1): Contributi dovuti all' En.Bi.M.S. per la generalità dei Lavoratori compresi i Quadri (Dirigenti esclusi), assunti con contratto a tempo determinato superiore a 12 mesi, a tempo indeterminato, in apprendistato e/o a tempo parziale, purché pari o superiore a 16 h settimanali ¹

<i>Descrizione</i>	<i>Contributo mensile</i>	<i>Contributo annuo</i>
A. "Gestione Ordinaria": <i>Il contributo garantisce il funzionamento dell'<u>En.Bi.M.S.</u> e dell'<u>En.Bi.M.S. sicurezza</u>; la pratica realizzazione e il funzionamento di tutti gli strumenti contrattuali paritetici territoriali sull'Interpretazione autentica, sulla formazione e sulle Certificazioni. Inoltre, assicura l'efficienza e l'efficacia delle strutture Bilaterali Nazionali¹ e garantisce i servizi previsti in modo conforme ai rispettivi Regolamenti. È comprensivo delle quote per il funzionamento delle R.S.T. e dei R.S.D. (Responsabili Sindacali Datoriali), secondo le modalità deliberate dall'Assemblea.</i>		
Per le sole annualità 2024 e 2025		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	4,50€	54,00€
A carico del lavoratore	0,50€	6,00€

Per l'annualità 2026		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	5,00€	60,00€
A carico del lavoratore	0,83€	10,00€
Per le annualità successive		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	6,00€	72,00€
A carico del lavoratore	1,50€	18,00€
B. "Gestione Speciale":	<i>Contri- buto Men- sile</i>	<i>Contri- buto Annuale</i>
<i>Per le Prestazioni Sanitarie Integrative al S.S.N. (con diritto del lavoratore ad usufruire di rimborsi e prestazioni in ambito sanitario) e di sostegno economico tramite specifici sussidi ai dipendenti o ai loro eredi, rispettivamente in caso di grave infortunio professionale o extraprofessionale o di decesso secondo il Regolamento adottato dall'Assemblea dell'<u>En.Bi.M.S.</u></i>		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	6,50€	78,00€
A carico del lavoratore	1,00€	12,00€
Totale Gestione Speciale	7,50€	90,00€
Totale contributi per la gestione ordinaria e speciale, mensili/annuali dovuti all'En.Bi.M.S.		
Annualità 2024 e 2025	12,50€	150,00€
Annualità 2026	13,33€	160,00€
Annualità successive	15,00€	180,00€

Tabella 2) Contributi dovuti all' En.Bi.M.S. per i Dirigenti, assunti a tempo indeterminato e a tempo pieno o parziale, purché pari o superiore a 16 h settimanali ³

<i>Descrizione</i>	<i>Contributo mensile</i>	<i>Contributo annuo</i>
C. “Gestione Ordinaria”: <i>Il contributo garantisce il funzionamento dell'<u>En.Bi.M.S.</u> e dell'<u>En.Bi.M.S. sicurezza</u>; la pratica realizzazione e il funzionamento di tutti gli strumenti contrattuali paritetici territoriali sull'Interpretazione autentica, sulla formazione e sulle Certificazioni. Inoltre, assicura l'efficienza e l'efficacia delle strutture Bilaterali Nazionali ⁴ e garantisce i servizi previsti in modo conforme ai rispettivi Regolamenti. È comprensivo delle quote per il funzionamento delle R.S.T. e dei R.S.D. (Responsabili Sindacali Datoriali), secondo le modalità deliberate dall'Assemblea.</i>		
A carico dell'azienda per ciascun Dirigente	10,00€	120,00€
A carico del Dirigente	2,00€	24,00€
Totale contributi mensili/annuali dovuti all' <u>En.Bi.M.S.</u> per i Dirigenti:	12,00€	144,00€
D. “Gestione Speciale”: <i>Per le Prestazioni Sanitarie Integrative al S.S.N. (con diritto del lavoratore ad usufruire di più ampi rimborsi e prestazioni in ambito sanitario) e di sostegno economico tramite specifici sussidi ai dipendenti o ai loro eredi, rispettivamente in caso di grave infortunio professionale o extra-professionale o di decesso secondo il Regolamento adottato dall'Assemblea dell'<u>En.Bi.M.S.</u></i>		

A carico dell'azienda per ciascun Dirigente	77,50€	930,00€
A carico del Dirigente	5,00€	60,00€
Totale contributi mensili/annuali dovuti all' <u>En.Bi.M.S.</u> per i Dirigenti:	94,50€	1134,00€

Tabella 3): Contributi dovuti alla sola “Gestione Ordinaria” dell’En.Bi.M.S. per i lavoratori con Contratto a Tempo Determinato, pari o inferiori a 12 mesi (comprensivi delle eventuali proroghe) ⁷

<i>Descrizione</i>	<i>Contributo mensile</i>	<i>Contributo annuo</i>
E. “Gestione Ordinaria”: <i>Il contributo garantisce il funzionamento dell’Ente e dell’<u>En.Bi.M.S.</u> sicurezza; la pratica realizzazione e il funzionamento di tutti gli strumenti contrattuali paritetici territoriali sull’Interpretazione autentica, sulla formazione e sulle Certificazioni. Inoltre, assicura l’efficienza e l’efficacia delle strutture Bilaterali Nazionali ¹ e garantisce i servizi previsti in modo conforme ai rispettivi Regolamenti. È comprensivo delle quote per il funzionamento delle R.S.T. (art. 15) e dei R.S.D. (Responsabili Sindacali Datoriali), secondo le modalità deliberate dall’Assemblea.</i>		
Per le sole annualità 2024 e 2025		
A carico dell’azienda per ciascun lavoratore	4,50€	54,00€
A carico del lavoratore	0,50€	6,00€
Per l’annualità 2026		
A carico dell’azienda per ciascun lavoratore	5,00€	60,00€
A carico del lavoratore	0,83€	10,00€
Per le annualità successive		
A carico dell’azienda per ciascun lavoratore	6,00€	72,00€

A carico del lavoratore	1,50€	18,00€
Totale contributi per la gestione ordinaria, mensili/annuali dovuti all'En.Bi.M.S.		
Annualità 2024 e 2025	5,00€	60,00€
Annualità 2026	5,83€	70,00€
Annualità successive	7,50€	90,00€

Tabella 4) Contributi dovuti all' En.Bi.M.S. per la generalità dei Lavoratori con Contratto a Tempo Indeterminato o in Apprendistato a Tempo Parziale inferiore a 16 ore settimanali ⁹

<i>Descrizione</i>	<i>Contributo mensile</i>	<i>Contributo annuo</i>
F. “Gestione Ordinaria”: <i>Il contributo garantisce il funzionamento dell'Ente e dell'<u>En.Bi.M.S.</u> sicurezza; la pratica realizzazione e il funzionamento di tutti gli strumenti contrattuali paritetici territoriali sull'Interpretazione autentica, sulla formazione e sulle Certificazioni. Inoltre, assicura l'efficienza e l'efficacia delle strutture Bilaterali Nazionali⁴ e garantisce i servizi previsti in modo conforme ai rispettivi Regolamenti. È comprensivo delle quote per il funzionamento delle R.S.T. (art. 15) e dei R.S.D. (Responsabili Sindacali Datoriali), secondo le modalità deliberate dall'Assemblea.</i>		
Per le sole annualità 2024 e 2025		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	4,50€	54,00€

A carico del lavoratore	0,50€	6,00€
Per l'annualità 2026		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	5,00€	60,00€
A carico del lavoratore	0,83€	10,00€
Per le annualità successive		
A carico dell'azienda per ciascun lavoratore	6,00€	72,00€
A carico del lavoratore	1,50€	18,00€
Totale contributi mensili/annuali dovuti all'En.Bi.M.S.		
Annualità 2024 e 2025	5,00€	60,00€
Annualità 2026	5,83€	70,00€
Annualità successive	7,50€	90,00€

⁸ Le competenze delle Commissioni Bilaterali e le loro attività sono ricavabili dal sito dell'**En.Bi.M.S.**, al quale si rinvia anche per ulteriori informazioni (www.enbims.it).

⁹ Nel caso in cui l'orario di lavoro fosse inferiore ai predetti limiti, al lavoratore spetterà solo l'Elemento Contrattuale Perequativo e Sostitutivo, proporzionato all'eventuale percentuale di tempo parziale effettuato (c.d. *Indice di Prestazione*).

Tabella 5): Contributo alla “Gestione Ordinaria” dell'En.Bi.M.S. per i Lavoratori Intermittenti ¹⁰

<i>Descrizione</i>	Contributo orario **
A. “Gestione Ordinaria”: <i>Il contributo garantisce il funzionamento dell'En.Bi.M.S. e dell'En.Bi.M.S. sicurezza; la pratica realizzazione e il funzionamento di tutti gli strumenti contrattuali paritetici territoriali sull'Interpretazione autentica, sulla formazione e sulle Certificazioni. Inoltre, assicura l'efficienza e l'efficacia delle strutture Bilaterali Nazionali e garantisce i servizi</i>	

<i>previsti in modo conforme ai rispettivi Regolamenti. È comprensivo delle quote annuali di € 36,00 per il funzionamento delle RST (art. 9).</i>	
Totale contributo orario dovuti all' <u>En.Bi.M.S.</u>, a totale carico del Datore	0,0347

¹⁰ Considerato che le prestazioni di Assistenza Sanitaria Integrativa e per Caso morte/infortuni erogate dalla “Gestione Speciale” dell’En.Bi.M.S., al fine di essere garantite, suppongono il versamento di un contributo annuale predefinito e che nel Lavoro Intermittente, sia a tempo determinato che indeterminato, sia a tempo pieno che parziale, manca la garanzia di una “soglia minima” della prestazione lavorativa, le Parti hanno concordato che, in tali casi, vi sia l’esonero dal versamento del contributo destinato alla “Gestione Speciale” dell’En.Bi.M.S. e, conseguentemente, dal diritto del lavoratore di richiedere le relative prestazioni. A ristoro però di tale perdita, le Parti hanno previsto il riconoscimento al lavoratore di un’indennità “per mancate prestazioni”, pari ad € 0,2023 per ogni ora ordinaria lavorata.

I contributi previsti alla *Gestione Speciale* sono destinati esclusivamente all'erogazione di mutualità sanitaria integrativa al S.S.N. (ora attraverso la *Mutua MBA*: www.mbamutua.org) e di sussidi economici per sostegno al reddito in caso di morte e invalidità permanente assoluta professionale o extraprofessionale, escludendo tassativamente ogni altra destinazione.

Per i requisiti, le condizioni e la decorrenza delle prestazioni sanitarie integrative al S.S.N. e per Caso morte/infortuni, si rinvia al sito dell’Ente Bilaterale (www.enbims.it).

Le prestazioni dell’**En.Bi.M.S.** e di *Welfare Contrattuale* costituiscono parte integrante delle obbligazioni previste dal presente CCNL e di essi si è tenuto conto nella determinazione complessiva dei trattamenti dovuti al lavoratore, così come nella determinazione dei costi Contrattuali.

Le Parti, in conformità alle previsioni legali in materia, allo scopo di assicurare trattamenti integrativi a sostegno del reddito nei casi di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa per le cause previste dalle disposizioni in materia di Cassa Integrazione, ricordano che i Datori di lavoro, che occupano mediamente più di 5 (cinque) dipendenti, dovranno versare il contributo annualmente previsto al FIS (Fondo di Integrazione Salariale) istituito presso l'INPS, ai sensi del Decreto Ministeriale n. 94343 del 3 febbraio 2016, che precisa le prestazioni del Fondo.

Art. 126 - En.Bi.M.S.: responsabilità per mancata contribuzione

L'Azienda che ometta, totalmente o parzialmente, il versamento dei contributi dovuti all' **En.Bi.M.S.**, nei limiti di prescrizione quinquennale, è responsabile verso i Lavoratori della perdita delle relative prestazioni, con il loro diritto al risarcimento del mancato rimborso delle prestazioni sanitarie, nonché dell'eventuale maggiore danno subito o sanzioni di Legge. Sempre entro i limiti di prescrizione, permarrà l'obbligo di versare all'Ente i contributi arretrati che erano dovuti.

Resta fermo che, qualora l'Azienda non abbia regolarmente ottemperato all'iscrizione e integralmente versato i contributi dovuti, nessuna prestazione sarà erogata dall' **En.Bi.M.S.** al Lavoratore, mentre le prestazioni contrattualmente previste dovranno essere erogate direttamente dal Datore di lavoro, con costi a suo carico.

Anche in caso di morte o di invalidità del Dipendente, di diritto iscrivibile alla “*Gestione Speciale*”, il Datore di lavoro inadempiente rispetto alla “Gestione Ordinaria” dovrà riconoscere al Lavoratore, ai suoi Superstiti o al Lavoratore permanentemente invalido, l'intero importo o le stesse prestazioni che avrebbe erogato la Gestione Speciale (*Sanitarie Integrative al S.S.N. e per Caso Morte/Infortuni*), se vi fosse stato il puntuale versamento aziendale dei contributi dovuti.

Per tutti coloro che applicano il presente CCNL, i versamenti obbligatori e i contributi dovuti, nonché le relative prestazioni, concorrono nella determinazione del trattamento economico complessivo dei Lavoratori e nella determinazione dei costi contrattualmente concordati.

Le parti sociali precisano e ribadiscono che l'iscrizione all'Ente bilaterale e la regolare e corretta effettuazione dei versamenti rappresentano condizioni essenziali e necessarie rispetto alla corretta applicazione del CCNL, anche rispetto agli organi ispettivi e di vigilanza, e che le associazioni datoriali non potranno rilasciare attestato di corretta applicazione del CCNL in caso di mancato, omesso o irregolare versamento delle quote, in linea con quanto già previsto per le quote di iscrizione alle singole associazioni datoriali, ed al versamento delle quote Co.as.co.

Art. 127 - Commissione Contrattuale e di Interpretazione autentica della disciplina contrattuale

È costituita, nell'ambito dell'**En.Bi.M.S.**, la Commissione Contrattuale e di Interpretazione autentica della disciplina contrattuale, in conformità al suo Regolamento approvato dalle Parti.

Tale Commissione ha i seguenti compiti (*indicativi e non esaustivi*):

1. esaminare e risolvere le controversie inerenti all'applicazione del presente CCNL e alla Contrattazione integrativa di Secondo livello;

2. intervenire a fissare l'ammontare dell'elemento economico "*Premio Variabile o Premio di Produttività*", in caso di controversia fra le Parti nella contrattazione di Secondo livello;
3. verificare e valutare l'effettiva applicazione di tutti gli istituti previsti dal presente CCNL e sue modificazioni e integrazioni, anche riguardo all'attuazione della parte retributiva e contributiva. Tale controllo è effettuato anche su richiesta di un solo Lavoratore e, in tal caso, l'Azienda è tenuta a fornire alla Commissione tutte le notizie necessarie;
4. emettere Interpretazioni sul testo contrattuale, in caso di dubbi o incertezze manifestate da una delle Parti stipulanti il CCNL o da un soggetto interessato (*Azienda, Lavoratore, Consulente ecc.*);
5. definire i profili e le esemplificazioni del personale, per i casi non previsti dalla Classificazione del presente CCNL;
6. a domanda di una delle Parti interessate, emettere la Conformità alle previsioni contrattuali o agli schemi predisposti dall' **En.Bi.M.S.** del Piano Formativo Individuale per gli Apprendisti, nonché degli Allineamenti contrattuali in caso di provenienza da altro CCNL o della correttezza dell'inquadramento, quando il CCNL applicato abbia un diverso assetto della classificazione del personale rispetto a quello di provenienza e la Conformità contrattuale dei Contratti di Secondo livello.
7. validare i Contratti di Secondo livello, in caso di controversia tra le Parti;
8. esaminare e risolvere ogni altro eventuale problema che dovesse presentarsi in ordine alle esigenze congiuntamente rappresentate dalle Parti contrattuali;
9. adeguare il testo contrattuale alle nuove disposizioni legislative intervenute nel corso della sua validità.

Le Interpretazioni emesse dalla Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia e Interpretazione (*Autentiche, Integrative, Parzialmente Modificative, Riassuntive, Aggiornative ecc.*), avranno piena efficacia applicativa dal primo giorno del mese successivo a quello di avvenuta pubblicazione nel sito dell'Ente Bilaterale (www.enbims.it). In sede di ristampa del CCNL, come previsto in Premessa, il testo contrattuale sarà integrato dalle Interpretazioni della Commissione nel frattempo pubblicate, ponendo al termine dell'articolo di riferimento, in carattere *corsivo*, l'estratto dell'Interpretazione stessa.

Art. 128 - Certificazione degli Appalti e Asseverazione del Modello di organizzazione e di gestione

Ai sensi degli articoli 76, comma 1, lettera a) e 84 del D. Lgs. 276/2003, nonché dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008, dello Statuto dell'Ente Bilaterale e dell'Organismo Paritetico Nazionale Confederale - OPNC **En.Bi.M.S.**

Sicurezza è costituita la Commissione Nazionale di Certificazione degli Appalti (*in seno alla Commissione per la Certificazione e la Conciliazione*);

Tali Commissioni saranno composte ai sensi degli Statuti dell'En.Bi.M.S. e dell'OPNC sicurezza.

A. Sintesi sulla Certificazione degli Appalti

A domanda delle Parti interessate, la Commissione procederà alla Certificazione dell'Appalto, sia in sede di stipulazione che d'attuazione, anche ai fini della distinzione tra somministrazione e appalto, individuando le concrete condizioni d'esclusione d'interposizione illecita e di configurazione di appalto genuino.

Art. 129 - Formazione

Le Parti, riconoscendo l'importanza della valorizzazione delle risorse umane, intendono promuovere programmi di **formazione certificata**, intendendosi la formazione erogata da enti accreditati per il conseguimento della certificazione professionale connessa alla PDR UNI 150:2024.

La formazione dovrà essere orientata anche al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- consentire ai Lavoratori di acquisire le professionalità specifiche in grado di meglio rispondere alle mutate esigenze della domanda di lavoro, anche derivanti da innovazioni tecnologiche e organizzative, e di favorire lo sviluppo verticale delle carriere;
- cogliere le opportunità occupazionali del mercato del lavoro, con particolare riferimento al personale svantaggiato, nell'intento di facilitare l'incontro tra domanda e offerta e di consentire una maggiore flessibilità nell'impiego dei Lavoratori, anche promuovendo *stage*, praticantati e altri percorsi formativi;
- facilitare il reinserimento dei Lavoratori dopo lunghi periodi di disoccupazione o inoccupazione;
- garantire l'employability dei professionisti attraverso il riconoscimento delle competenze alla persona, anche al fine di alimentare il mercato del lavoro tra le aziende.

Tale formazione si potrà rivolgere anche ai Professionisti (*Consulenti del lavoro, Commercialisti, Legali ecc.*) interessati al mondo del lavoro in generale ed all'approfondimento in particolare della Contrattazione in essere tra le Parti sottoscrittrici il presente CCNL e alle iniziative in favore delle aziende e dei lavoratori del sistema "En.Bi.M.S." e "En.Bi.M.S. Sicurezza" (anche con

Commissione Sicurezza), il tutto per promuovere l'instaurazione e lo svolgimento di corretti ed etici rapporti di lavoro, sostenibili per l'impresa, i lavoratori e l'ambiente.

Art. 130 - Composizione delle Controversie

In caso di controversie tra l'Azienda e il Lavoratore dipendente in merito all'applicazione del Contratto di lavoro individuale, potrà essere attivato il ricorso presso la competente Commissione Bilaterale Nazionale Certificazione e Conciliazione costituita dall'Ente Bilaterale Territoriale, ferme restando le previsioni legislative che regolano la materia. In caso di controversia relativa ad una clausola applicativa del presente CCNL, tali parti potranno inoltre richiedere l'apposita Interpretazione alla Commissione Contrattuale

Eventuali controversie collettive che dovessero insorgere sull'applicazione del presente CCNL saranno disciplinate tra le Parti, con un primo tentativo in sede territoriale e, in seconda istanza, a livello nazionale, avvalendosi di Commissioni istituite *ad hoc* presso l'Ente Bilaterale **En.Bi.M.S.**

È comunque fatta salva la facoltà delle Parti in causa di ricorrere alla **Conciliazione in sede sindacale**, ove non diversamente previsto dalla normativa vigente, così come disciplinate al Titolo LXVI.

TITOLO XXIX

PREVIDENZA COMPLEMENTARE

Art. 131 - Previdenza Complementare

È intenzione delle Parti istituire una forma di previdenza complementare per l'erogazione di trattamenti pensionistici complementari del sistema obbligatorio pubblico, al fine di assicurare più elevati livelli di copertura previdenziale.

Le Parti intendono attuare la forma pensionistica complementare suddetta, agli effetti della normativa tempo per tempo vigente, mediante adesione collettiva di un Fondo Pensione Aperto di primaria importanza.

L'adesione è consentita a tutti i lavoratori assunti a tempo indeterminato o determinato che abbiano superato il periodo di prova.

I lavoratori come sopra individuati, ai quali si applica il presente Contratto, possono volontariamente aderire mediante destinazione totale o parziale del TFR maturando.

A favore dei lavoratori iscritti, le Aziende sono tenute a contribuire con un'aliquota pari all'1,5% della retribuzione lorda mensile spettante al lavoratore stesso a condizione che quest'ultimi versino un contributo almeno pari al 1% della retribuzione lorda mensile.

TITOLO XL

PATRONATI

Art. 132 – Patronati

Gli Istituti di Patronato, di emanazione e/o convenzionati con le Organizzazioni sindacali firmatarie il presente CCNL (*esempio: ENCAL CISAL*) o di Organizzazioni Sindacali che hanno sottoscritto, unitamente alle Parti firmatarie del presente CCNL, un Accordo Aziendale di Secondo livello, hanno diritto di svolgere, a domanda, la loro attività all'interno dell'Azienda. I rappresentanti dei Patronati concorderanno con la singola Azienda i modi di svolgimento della loro assistenza, che dovrà attuarsi senza pregiudizio per la normale attività aziendale.

TITOLO XLI

CONTRIBUTO D'ASSISTENZA CONTRATTUALE

Art. 133 - Co.As.Co.

Le Associazioni Datoriali firmatarie hanno determinato, a carico dei Datori di Lavoro che applicano il presente CCNL, una quota obbligatoria a copertura dei costi connessi alla costituzione e alla gestione del presente sistema contrattuale, nonché all'assistenza sulla sua applicazione.

Tale Contributo d'Assistenza Contrattuale, in sigla "Co.As.Co.", è pari allo **0,5%** (zerovirgolacinquepercento) dell'Imponibile Previdenziale aziendale e dovrà essere versato nei modi previsti dall'Associazione Datoriale firmataria scelta dal Datore che, salvi eventuali diversi accordi sottoscritti con le Associazioni Datoriali firmatarie di riferimento.

Le parti sociali precisano e ribadiscono che la regolare e corretta effettuazione dei versamenti delle suddette quote "Co.As.Co.", rappresentano condizione essenziale e necessaria rispetto alla corretta applicazione del CCNL, anche rispetto agli organi ispettivi e di vigilanza, e che le associazioni datoriali non potranno rilasciare attestato di corretta applicazione del CCNL in caso di mancato, omesso o irregolare versamento delle quote, in linea con quanto già previsto per le quote di iscrizione alle singole associazioni datoriali, ed al versamento all'ente bilaterale.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
per i Dirigenti, Quadri, Impiegati ed Operai dei

Servizi di CRM/BPO - Call e Contact Center

Disciplina Speciale

TITOLO XLII

NORME PARTICOLARI PER I DIRIGENTI

Art. 134 - Dirigenti: definizione

Appartengono alla **Categoria dei Dirigenti** i prestatori di lavoro subordinato che, quali *Alter Ego* dell'Imprenditore, svolgono funzioni aziendali al più elevato grado di professionalità, con massima **Autonomia, Discrezionalità, Iniziativa** e con **Potere decisionale**; tali funzioni incidono sull'andamento generale dell'Impresa o su una sua parte organizzativamente autonoma.

Normalmente, il Dirigente avrà poteri di **Rappresentanza esterna** e sarà munito di specifiche Deleghe generali ed operative.

Il Dirigente riceve dal Datore di lavoro direttive di carattere generale, che realizza con le proprie competenze, capacità organizzativa, ampia ed estesa autonomia e conformemente alle Deleghe ricevute. Pertanto, il Dirigente, con la propria **Discrezionalità ed Iniziativa professionali**, ha il compito di emanare **Direttive a tutta l'Impresa con responsabilità generale e solidale che si riflette sull'intera organizzazione**.

Nelle strutture aziendali complesse, è possibile che vi siano Dirigenti di diverso livello funzionale, fermo restando che tra di essi non vi può essere subordinazione, ma solo funzioni di coordinamento, poiché anche il livello inferiore della dirigenza deve sempre poter operare, in ambito aziendale esteso, come *Alter Ego* dell'Imprenditore.

La nozione del Dirigente implica che tale *Collaboratore apicale* dell'Imprenditore non sia soggetto destinatario della disciplina legale prevista in materia di licenziamenti individuali, per l'assoluta necessità del permanere di un esteso rapporto fiduciario con l'Imprenditore, nel nome del quale il Dirigente è chiamato ad operare. Inoltre, il Dirigente non è soggetto alla disciplina legale sull'orario di lavoro, dovendo rispondere essenzialmente dei risultati, fermo però l'obbligo di rispettare i criteri di ragionevolezza, cioè la dovuta attenzione alla salute (*rispetto dei riposi complessivamente previsti*) e alle esigenze primarie della vita di relazione, temperate con i bisogni aziendali. Quale conseguenza di quanto precede, per il Dirigente non è previsto il diritto al compenso di eventuale lavoro straordinario, purché prestato entro i suddetti limiti di ragionevolezza.

La qualifica dirigenziale sarà obbligatoriamente riconosciuta ogniqualvolta vi fosse il rispetto delle competenze e mansioni previste dalla Tabella Dirigenti della Classificazione del personale. Inoltre, in sede aziendale, quando ne ricorrano fondate ragioni od opportunità, le Parti potranno sottoscrivere un Accordo di Secondo Livello che adatti, anche per i Dirigenti, la disciplina del presente CCNL alle particolari esigenze locali od aziendali, in un'ottica

d'equilibrio tra i diritti e i doveri delle Parti stesse, così come complessivamente definiti nel presente CCNL.

Art. 135 - Dirigenti: Formazione e aggiornamento

Le Parti, concordando sulla decisiva importanza della formazione e dell'aggiornamento, nelle diverse forme e condizioni possibili, s'impegnano a favorire anche i Dirigenti nell'accesso formativo.

Art. 136 - Dirigenti: dimensioni aziendali e dirigenza

Nei casi in cui vi sia una struttura imprenditoriale ridotta e con esiguo numero di dipendenti, quale normalmente si verifica nella "Micro" o "Piccola" Impresa, la sussistenza dei requisiti qualificanti l'accesso alla Dirigenza dovrà essere verificata con particolare rigore, al di là del *nomen*, essendo di difficile configurazione in tali piccole realtà la necessità di supplenza imprenditoriale, nei termini qualificanti la Categoria Dirigenziale, come essa è normalmente presente nelle più ampie articolazioni aziendali.

Per tale motivo, il presente CCNL esplicitamente prevede quale ordinaria Figura Apicale della "Piccola Impresa" la qualifica di Quadro.

Considerato però che, nell'ambito di applicazione del presente CCNL, si possono verificare anche condizioni d'Imprese di trasformazione o di servizio con pochi dipendenti e grande fatturato, ai fini della valutazione per l'accesso alla dirigenza, per tali aziende potrà farsi prevalente riferimento all'indicatore economico.

Art. 137 - Dirigenti: Assistenza Sanitaria Integrativa e per Caso Morte per malattia ed infortunio

A favore dei Dirigenti compresi nella sfera d'applicazione del presente Contratto e conformemente alle previsioni del Regolamento, con la prevista contribuzione mista prevista, è operante tramite l'En.Bi.M.S. un'estesa Assistenza Sanitaria, Integrativa alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale e per caso morte per malattia ed infortunio, con prestazioni ricavabili dal sito: *www.enbims.it*.

Inoltre, nell'interesse del Dirigente, l'Azienda dovrà stipulare una polizza contro gli infortuni sia professionali che extra-professionali che assicuri:

- in caso di invalidità permanente determinata da infortunio, che non consenta la prosecuzione del rapporto di lavoro: una somma pari a 4 (quattro) annualità della retribuzione mensile normale; qualora si trattasse di invalidità permanente parziale, la somma sarà proporzionata al grado di invalidità determinato in base alla tabella annessa al D.P.R. n. 1124/1965;

- in caso di morte determinata da infortunio, una somma pari a 3 (tre) annualità della retribuzione mensile normale.

Art. 138 - Dirigenti: Welfare Contrattuale

Anche a favore dei Dirigenti compresi nella sfera d'applicazione del presente Contratto, è operante il *Welfare Contrattuale*, come previsto dal presente CCNL, con costo di € 2.600,00/anno.

Art. 139 - Dirigenti: Responsabilità Civile e/o penale connessa alla prestazione

La responsabilità civile verso terzi per fatti commessi dal Dirigente nell'esercizio delle proprie funzioni è a carico dell'Azienda, che vi provvederà tramite idonea copertura assicurativa.

Il Dirigente che risolva il rapporto di lavoro motivando il proprio recesso con l'avvenuto rinvio a giudizio per ragioni inerenti all'esercizio delle funzioni attribuitegli, ha diritto, oltre al trattamento di fine rapporto, a non dover prestare il preavviso contrattuale.

Il Dirigente consegue il diritto a percepire i trattamenti previsti dal precedente comma, sempreché abbia formalmente e tempestivamente comunicato al datore di lavoro la notifica dell'avviso a seguito del quale sia stato successivamente rinviato a giudizio.

Ove si apra un procedimento penale nei confronti del Dirigente per fatti che siano direttamente connessi all'esercizio delle funzioni attribuitegli, l'Azienda potrà formalmente contestare ex art. 7, L. 300/1970, l'eventuale dolo o colpa grave emersi in fase d'istruttoria. Qualora il procedimento disciplinare si risolvesse senza sanzioni non conservative, ogni spesa per tutti i gradi di giudizio e di assistenza legale sarà a carico dell'assicurazione stipulata dall'Azienda. In caso di conflitto d'interessi tra il Dirigente e l'Azienda, è in facoltà del Dirigente di farsi assistere da un legale di sua fiducia, con oneri a suo carico.

Il rinvio a giudizio del Dirigente per fatti direttamente attinenti all'esercizio delle funzioni attribuitegli non costituisce in sé giustificato motivo di licenziamento, sempre esclusi i casi di dolo o colpa grave del Dirigente, che siano stati formalmente contestati ex art. 7, L. 300/1970.

In caso di privazione della libertà personale, per fatti direttamente attinenti all'esercizio delle funzioni attribuitegli e in assenza di dolo o colpa grave ritualmente contestate, il Dirigente in forza sarà posto in aspettativa ed avrà diritto alla conservazione del posto con decorrenza del 65% (sessantacinque per cento) della sua retribuzione mensile normale, per un tempo complessivo pari

al comporta contrattuale, con computo unico dei periodi di aspettativa e/o di malattia.

Le garanzie e le tutele di cui al 4° comma del presente articolo si applicano al Dirigente anche successivamente all'estinzione del rapporto di lavoro, sempreché si tratti di fatti accaduti nel corso del rapporto stesso, privi di dolo o colpa grave.

Art. 140 - Dirigenti: polizza assicurativa per Assistenza legale e Responsabilità Civile

Ai Dirigenti dev'essere riconosciuta, attraverso polizza assicurativa o forme equivalenti predisposte dall'Azienda, la copertura delle spese di assistenza legale in caso di procedimenti civili o penali per cause non dipendenti da colpa grave o dolo e relative a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni svolte, con massimale di almeno € 300.000,00 (trecentomila euro), per evento e per anno.

L'Azienda, in caso di procedimento civile o penale, è altresì tenuta ad assicurare ai Dirigenti la copertura del rischio di responsabilità civile verso terzi conseguentemente allo svolgimento delle loro funzioni, anche se dovuto a colpa, con massimale di almeno € 3.000.000,00 (tre milioni di euro).

Art. 141 - Dirigenti: Retribuzione Annuale Lorda

La Retribuzione Annuale Lorda (R.A.L.) Contrattuale del Dirigente sarà composta dalle diverse voci retributive, negli importi riconosciuti per la propria Categoria, oltre ad eventuale Superminimo Individuale ed ogni altra voce retributiva stabile e ricorrente che sia stata riconosciuta al Dirigente.

La Contrattazione di Secondo livello, nonché quella individuale, potranno prevedere, con possibilità di verifica e osservazione congiunta:

- 1) Benefici in natura e loro regolamentazione;
- 2) Premi di Risultato ad obiettivi o Reinvestimento condiviso degli utili aziendali;
- 3) Particolari condizioni per la Formazione interna e/o esterna nell'interesse del Dirigente o dell'Azienda, in concomitanza alla quale l'Azienda può porre il vincolo di non concorrenza a valere dalla cessazione del Dirigente.

Art. 142 - Dirigenti: Patto di non Concorrenza

Nel caso di stipula del Patto di non Concorrenza con personale che rivesta la qualifica di Dirigente, esso dovrà prevedere, oltre al corrispettivo dovuto, anche precisi limiti temporali (*fino al massimo di 5 anni dalla cessazione*), di luogo e di oggetto. Resta inteso che i limiti temporali, di oggetto e di luogo dovranno essere proporzionati e correlati all'effettivo interesse aziendale ed

alle effettive mansioni del Dirigente, nel rispetto del principio che, compatibilmente alle esigenze di salvaguardia aziendale assicurate dal Patto di non Concorrenza, si dovrà favorire l'estensione delle mansioni esercitabili dal Dirigente in costanza di Patto.

Normalmente, le mansioni esercitabili saranno crescenti con il decorrere della durata del Patto e le Parti, all'atto della stipula del Patto stesso, definiranno quali elementi tra oggetto, luogo e corrispettivo saranno soggetti a progressiva attenuazione.

Nei casi dubbi, il Dirigente è invitato, con ordinaria diligenza, ad effettuare una verifica preventiva con l'Azienda, onde evitare o limitare il possibile contenzioso.

Si dovrà prevedere un corrispettivo congruo rispetto alla retribuzione del Dirigente e ai limiti complessivi richiesti dal Patto di non Concorrenza, anche valutando nel caso concreto le residue capacità di lavoro, intese come possibilità di produzione del reddito da parte del Dirigente, nel rispetto dei limiti previsti nel corso del Patto di non Concorrenza.

Il Patto di non Concorrenza dovrà considerarsi risolto qualora l'Azienda licenzi il Dirigente per cessazione dell'attività o per riduzione di personale.

Per quanto qui non definito sul Patto di non concorrenza, si rinvia alle previsioni dell'art. 2125 c.c., alla legislazione previdenziale e fiscale vigente e agli accordi individuali intercorsi tra il Dirigente e l'Azienda.

Art. 143 - Dirigenti: Malattia e Infortunio non professionale

Per il Dirigente, in caso di malattia o infortunio non professionale, gli obblighi informativi, la disciplina del periodo di comportamento e delle norme generali afferenti, saranno quelli previsti nel presente CCNL.

In caso di malattia, il trattamento economico complessivamente riconosciuto al Dirigente per tutto il tempo della malattia, ma entro i limiti di comportamento contrattuale, dovrà essere pari al **75%** della Retribuzione Normale Mensile. Prima della scadenza del comportamento contrattuale, è facoltà del Dirigente richiedere l'aspettativa non retribuita così come prevista dal presente CCNL, che decorrerà dal compiersi del comportamento.

Art. 144 - Dirigenti: Infortunio professionale

In caso d'infortunio professionale, non in itinere, spetta al Dirigente la conservazione del posto fino al limite massimo di 18 mesi o minor periodo qualora fosse accertata un'invalidità permanente totale o parziale grave. In tale periodo, vi sarà decorrenza dell'Indennità INAIL eventualmente spettante e di quota della Retribuzione Normale Mensile del Dirigente, entro il limite complessivo dell'**85%** della R.N.M.

Quindi, tale percentuale comprenderà l'Indennità erogata dall'INAIL, ex art. 70 del T.U. 1124/65.

Art. 145 - Dirigenti: Condizioni particolari di dimissioni per giusta causa

Al Dirigente si applicheranno le seguenti discipline particolari di dimissioni per giusta causa, che dovranno essere confermate da Accordo Transattivo tra le Parti ex art. 410 e 411 cpc.

1) Mancata accettazione del trasferimento

Fermo restando che il trasferimento dev'essere giustificato e mai potrà assumere la valenza di sanzione disciplinare atipica, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione del trasferimento, non concordato, ad oltre 150 chilometri dalla sede abituale di lavoro, il Dirigente avrà diritto di rassegnare le dimissioni per giusta causa, quindi senza obbligo di preavviso e con il riconoscimento aziendale di una somma aggiuntiva al T.F.R., pari all'indennità sostitutiva del preavviso a lui spettante. Sono fatte salve le diverse condizioni pattuite tra le Parti con Accordo Assistito.

2) Trasferimento di proprietà dell'Azienda

Il Dirigente che non intenda continuare il rapporto di lavoro con l'Azienda, qualora il trasferimento di proprietà determini un'effettiva situazione di detrimento professionale, potrà procedere, entro 120 (centoventi) giorni dall'effettivo trasferimento di proprietà, alla risoluzione del rapporto di lavoro senza obbligo di preavviso e con il riconoscimento aziendale di una somma aggiuntiva al T.F.R., pari all'indennità sostitutiva del preavviso a lui spettante.

3) Mutamento di posizione

Il Dirigente che, a seguito di mutamento aziendale delle proprie mansioni con un'effettiva situazione di detrimento professionale, risolva per giusta causa il rapporto di lavoro entro 60 (sessanta) giorni dall'intervenuto mutamento, ha diritto ad una somma aggiuntiva al T.F.R. di importo pari all'indennità di mancato preavviso che gli sarebbe spettato in caso di licenziamento.

Art. 146 - Dirigenti: licenziamento

Anche il licenziamento del Dirigente deve essere intimato per iscritto, a norma dell'art. 2, L. 604/1966.

Non è richiesta la sussistenza di una "giusta causa" o di un "giustificato motivo", fermo restando che, ad esclusione del documentato "giustificato motivo

oggettivo”, sia il licenziamento per “giusta causa” che per “giustificato motivo soggettivo” dovranno effettuarsi a conclusione dell’iter disciplinare, che per i fatti contestati abbia confermato l’idoneità al recesso.

È possibile procedere al licenziamento del Dirigente senza “giustificato motivo soggettivo”, senza documentato “giustificato motivo oggettivo”, o senza percorrere l’iter disciplinare ex art. 7, L. 300/1970, o senza obbligo di motivazione, riconoscendogli il Preavviso, lavorato o sostituito dalla relativa indennità, ed una “Somma aggiuntiva al T.F.R.” pari all’indennità lorda sostitutiva del preavviso che sarebbe stato a lui contrattualmente spettante in funzione dell’anzianità di servizio quale Dirigente.

Quanto precede, salvo il caso di licenziamento discriminante per motivi sindacali, politici, religiosi, di sesso o di orientamento sessuale, risolve di diritto il rapporto di lavoro dalla data di comunicazione scritta e, quindi, con l’indennità sostitutiva di preavviso e la “Somma aggiuntiva al T.F.R.” o entro l’ultimo giorno del termine di preavviso, con riconoscimento dell’eventuale residua indennità sostitutiva e della “Somma Aggiuntiva al T.F.R.”.

Nei casi di recesso di cui all’art. 2119 c.c. (giusta causa), avvenuto a conclusione dell’iter di contestazione che confermi il motivato licenziamento, il preavviso e la somma aggiuntiva al T.F.R. non saranno dovuti.

Nel caso di confermato licenziamento per “giustificato motivo soggettivo”, oltre al T.F.R. spettante, sarà dovuto il solo preavviso o, qualora non lavorato, la relativa indennità sostitutiva.

Art. 147 - Dirigenti: Trattamento di Fine Rapporto

La quota annua da accantonare e le discipline afferenti alla corresponsione e all’anticipazione saranno quelle previste dal presente CCNL.

I redditi derivanti da piani di Incentivazione o il Credito *Welfare*, i Premi di risultato, i redditi derivanti da eventuale reinvestimento condiviso agli utili, o anche i redditi collettivi già esclusi in sede di concessione, non rilevano ai fini del calcolo del T.F.R.

Art. 148 - Dirigenti: Attività di ricerca, studio e scoperte effettuate durante il rapporto di lavoro

Salvo diversi accordi preventivamente stipulati tra le Parti interessate, in caso d’invenzioni e innovazioni professionali attribuibili al Dirigente, si applicherà l’articolo 64 del D.Lgs. 30/2005.

Fermi restando gli obblighi di riservatezza previsti dal presente CCNL e previa obbligatoria verifica congiunta con l’Azienda ogniqualvolta siano in gioco competenze o riferimenti aziendali, i Dirigenti, nel rispetto degli obblighi di riservatezza, collaborazione e fedeltà, a proprio nome, potranno pubblicare

articoli e contributi su riviste scientifiche, anche attinenti la propria esperienza e formazione professionale, partecipare alla stesura di libri e manuali, svolgere interventi a convegni e incontri di studio, partecipare ad attività di studio anche presso università e centri di ricerca al di fuori del tempo di lavoro ed in modo compatibile con lo stesso.

Art. 149 - Dirigenti: Esclusività della prestazione

Per le particolari Autonomie, Responsabilità e Deleghe assegnate al Dirigente per lo svolgimento della sua prestazione, si richiamano *in toto* le disposizioni contenute al Titolo LIV del presente CCNL, che per la Categoria dei Dirigenti assumono massima rilevanza.

TITOLO XLIII NORME PARTICOLARI PER I QUADRI

Art. 150 - Quadri: Definizione

Appartengono alla Categoria dei Quadri i prestatori di lavoro subordinato, esclusi i Dirigenti, che svolgono, con carattere continuativo e con specifiche Autonomie, Responsabilità, Competenze e Deleghe, **funzioni direttive di rilevante importanza per lo sviluppo e l'attuazione degli obiettivi aziendali in settori specifici di Grandi Aziende o con responsabilità generale per l'intera organizzazione nelle realtà minori, anche decentrate, quali filiali o simili.**

La qualifica di Quadro sarà riconosciuta nel rispetto delle condizioni previste dalla Tabella Quadri della Classificazione del Personale.

Inoltre, in sede aziendale, quando ne ricorrano fondate ragioni od opportunità, le Parti potranno sottoscrivere un Accordo di Secondo Livello che, per i Quadri, adatti la disciplina del presente CCNL alle particolari esigenze locali, in ottica d'equilibrio tra i diritti e i doveri delle Parti stesse, così come definiti nel presente Contratto Collettivo.

Art. 151 - Quadri: Formazione e aggiornamento

Le Parti concordano sull'importanza della formazione e dell'aggiornamento per i Quadri, nelle diverse forme e condizioni e s'impegnano a favorirne l'accesso alla formazione più qualificata.

Per i Quadri, si conferma l'applicazione dei criteri minimi previsti per la generalità dei Lavoratori, oltre alle seguenti specifiche condizioni:

- 1) Formazione aziendale: richiesta dall'Azienda, intesa come formazione utile o necessaria all'evolversi del percorso lavorativo, normalmente si svolgerà in orario retribuito a totale carico del Datore di lavoro. Resta inteso che tale formazione, qualora effettuata al di fuori dell'orario ordinario di lavoro, senza qualificarsi come lavoro straordinario, determinerà il diritto alla retribuzione ordinaria maggiorata del 10%.
- 2) Percorsi formativi di tutela: da attivarsi in caso di riorganizzazioni aziendali o di rischio per l'occupazione dei Quadri, anche per aggiornare ed ampliare le aree di competenza. Al termine, il Quadro potrebbe così mutare le proprie mansioni e trovare impiego anche all'interno di un altro settore aziendale. Le Parti convengono sull'opportunità di favorire la realizzazione di adeguati investimenti formativi, preferibilmente attraverso l'attivazione di progetti collegati ai programmi europei e ai Fondi Interprofessionali contrattuali. Anche la formazione dei Quadri è soggetta alle previsioni del Titolo XXIV del presente CCNL.

Art. 152 - Quadri: Assistenza Sanitaria Integrativa e per Caso morte per malattia ed infortunio - Welfare Contrattuale

A favore dei Quadri compresi nella sfera d'applicazione del presente Contratto e conformemente alle previsioni del Regolamento, è operante tramite l'**En.Bi.M.S.** (Ente Bilaterale Confederale) un'estesa Assistenza Sanitaria, Integrativa alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale e per caso morte per malattia ed infortunio, con la contribuzione mista prevista dal presente CCNL e con prestazioni ricavabili dal sito: www.enbims.it.

A favore dei Quadri è operante il *Welfare Contrattuale* (nel valore di € 250/anno).

Art. 153 - Quadri: polizza assicurativa per Assistenza legale e Responsabilità Civile

Ai Quadri dev'essere riconosciuta, attraverso polizza assicurativa o forme equivalenti predisposte dall'Azienda, anche la copertura delle spese di assistenza legale in caso di procedimenti civili o penali per cause non dipendenti da colpa o dolo e relative a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni svolte, con massimale di almeno € 150.000,00 (centocinquantamila euro) per evento e per anno.

L'Azienda è altresì tenuta ad assicurare ai Quadri la copertura delle spese di assistenza legale in caso di procedimento civile o penale e la copertura dal rischio di responsabilità civile verso terzi, anche conseguente a colpa nello svolgimento delle loro funzioni, con massimale di almeno € 2.000.000,00 (due milioni di euro).

Tali diritti decadono in caso di comprovata grave negligenza o responsabilità del Quadro o di conflitto d'interessi con l'Azienda.

Art. 154 - Quadri: Periodo di Prova e d'inserimento nella mansione

Il Periodo di prova può essere convenuto per una durata non superiore a 6 mesi per i Quadri di nuova assunzione.

Inoltre, per i Lavoratori di prima assunzione il cui livello di approdo previsto sia il Quadro, si potranno attivare le Condizioni d'Ingresso del presente CCNL.

Art. 155 - Quadri: Retribuzione Annuale Lorda

La Retribuzione Annuale Lorda (R.A.L.) Contrattuale del Quadro sarà composta dalle diverse voci retributive, pari ad almeno gli importi riconosciuti per tale Livello, oltre ad eventuale Superminimo Individuale ed ogni altra voce retributiva stabile e ricorrente riconosciuta al Quadro.

La Contrattazione di Secondo livello, nonché quella individuale, potranno prevedere, con possibilità di verifica e osservazione congiunta:

- 1) Benefici in natura e loro regolamentazione;
- 2) Premi di Risultato in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- 3) Reinvestimento condiviso degli utili aziendali;
- 4) Formazione interna e/o esterna nell'interesse del Quadro o dell'Azienda, anche intesa quale corrispettivo mediante il quale, con accordo tra le Parti, l'Azienda pone il vincolo di non concorrenza a valere dalla cessazione del Lavoratore.

Art. 156 - Quadri: Patto di non concorrenza

Nel caso di stipula del Patto di non Concorrenza con personale che riveste la qualifica di Quadro, esso dovrà prevedere, oltre al corrispettivo dovuto, anche precisi limiti temporali (*fino al massimo di 3 anni dalla cessazione*), di luogo e di oggetto.

Resta inteso che i limiti temporali, di oggetto e di luogo dovranno essere proporzionati e correlati all'effettivo interesse aziendale ed alle effettive mansioni del Quadro, nel rispetto del principio che, compatibilmente alle esigenze di salvaguardia assicurate dal Patto di non Concorrenza, si dovrà favorire l'estensione delle mansioni esercitabili dal Quadro in costanza di Patto.

Normalmente, le mansioni esercitabili dal Quadro saranno crescenti con il decorrere della durata del Patto e le Parti, all'atto della stipula del Patto stesso, definiranno quali elementi tra oggetto, luogo e corrispettivo saranno soggetti a progressiva attenuazione.

Nei casi dubbi, con ordinaria diligenza, il Quadro è invitato ad effettuare una verifica preventiva con l'Azienda, onde evitare o limitare il possibile contenzioso.

Si dovrà prevedere un corrispettivo congruo rispetto alla retribuzione del Quadro e ai limiti complessivi richiesti dal Patto di non Concorrenza, anche valutando nel caso concreto le residue capacità di lavoro, intese come possibilità di produzione del reddito da parte del Quadro, nel rispetto dei limiti previsti nel corso del Patto di non Concorrenza.

Il Patto di non Concorrenza dovrà considerarsi risolto qualora l'Azienda licenzi il Quadro con cessazione dell'attività o per riduzione di personale.

Per quanto non definito sul Patto di non concorrenza si rinvia alle previsioni dell'art. 2125 c.c., alle discipline del presente CCNL per la generalità dei lavoratori, alla legislazione previdenziale e fiscale vigente e agli accordi individuali intercorsi tra il Quadro e l'Azienda.

Le Parti Contrattuali consigliano di contenere le clausole restrittive del Patto di non Concorrenza nei soli limiti strettamente necessari alle esigenze di salvaguardia aziendale.

Art. 157 - Quadri: Attività di ricerca, studio e scoperte durante il rapporto di lavoro

In caso d'invenzioni e innovazioni professionali attribuibili al Quadro, si applicherà l'articolo 64 D.Lgs. 30/2005.

Fermi restando gli obblighi di riservatezza previsti dal presente CCNL e previa obbligatoria verifica congiunta con l'Azienda ogniqualvolta siano in gioco competenze o riferimenti aziendali, i Quadri, nel rispetto degli obblighi di riservatezza, collaborazione e fedeltà, a proprio nome, potranno pubblicare articoli e contributi su riviste scientifiche, anche attinenti la propria esperienza e formazione professionale, partecipare alla stesura di libri e manuali, svolgere interventi a convegni e incontri di studio, partecipare ad attività di studio anche presso università e centri di ricerca al di fuori dell'attività di lavoro ed in tempi compatibili con la stessa.

Art. 158 - Quadri: Rinvio alla Disciplina Generale e Speciale del rapporto di lavoro

Per la disciplina del rapporto di lavoro non precisata nel presente Titolo quale, a titolo d'esempio, orario di lavoro, malattia, maternità, preavviso, si rinvia alle condizioni previste dal presente CCNL per la generalità dei Dipendenti.

Art. 159 - Quadri: Esclusività della prestazione

Per le particolari Autonomie, Responsabilità e Deleghe assegnate al Quadro per lo svolgimento della sua prestazione, si richiamano in toto le disposizioni contenute dal presente CCNL che anche per la Categoria dei Quadri, assumono massima rilevanza.

TITOLO XLIV

CLASSIFICAZIONE UNICA

Art. 160 - Principi generali.

Il sistema di classificazione professionale di cui al presente titolo costituisce elemento fondamentale nell'ottica di rendere il presente CCNL coerente con le tipicità del settore dei servizi BPO - CRM, contraddistinti da peculiarità rilevanti, ma anche adeguato all'evoluzione del settore e del mercato del lavoro.

L'innovazione tecnologica, i cambiamenti dei modelli di business dei committenti e i comportamenti sociali abilitati dalla trasformazione digitale hanno ampliato la proposta di servizi degli Outsourcer e, per intrinseca conseguenza, ne hanno ridisegnato la domanda di competenze, il fabbisogno tecnologico e i modelli di organizzazione in modo tanto radicale da rendere necessario un sistema di classificazione professionale ad hoc, capace di mappare anche le figure emergenti o non regolamentate.

I lavoratori sono inquadrati in una classificazione unica, articolata su 10 (dieci) livelli professionali e retributivi, di cui alle tabelle previste al successivo art. 161.

Le Parti rilevano che la Classificazione Unica del Personale, così come da anni è applicata nel Sistema Contrattuale "ANPIT/CISAL", sostanzialmente coincide con le previsioni del Quadro Europeo delle Qualifiche (c.d. "E.Q.F.") e con i rispettivi descrittori di livello professionale.

L'inquadramento del personale è effettuato secondo le declaratorie generali e le esemplificazioni di seguito indicate.

La classificazione unica, nel determinare livelli comuni di retribuzione minima contrattuale per ciascuna declaratoria, non pregiudica il riconoscimento ai lavoratori dei trattamenti economici e normativi di miglior favore previsti dalla legge, da accordi collettivi di secondo livello appartenenti al medesimo sistema contrattuale del presente CCNL e da eventuali accordi individuali siglati tra datore di lavoro e dipendente.

Le Parti concordano che i contenuti dei profili professionali esplicitati sono da intendersi come esemplificativi e non esaustivi di tutte le possibili professionalità lavorative individuabili all'interno del sistema organizzativo della singola azienda. Resta comunque inteso che i contenuti professionali indicati nelle declaratorie consentono, per analogia, di inquadrare le diverse figure professionali presenti in azienda non indicate nel presente contratto.

Ai fini delle norme di cui al presente Titolo, devono intendersi per “*aziende di medie o grandi dimensioni*” le aziende con un numero di lavoratori dipendenti sul territorio nazionale almeno pari a 150 (centocinquanta) unità.

Art. 161 - Classificazione del Personale: Dirigenti, Quadri, Impiegati e Operai.

LIVELLO Dirigente

❖ **Declaratoria**

È inquadrato in tale livello il lavoratore subordinato che, con formali ed appropriate deleghe di gestione e poteri di rappresentanza e di firma, quale *Alter Ego* dell’Imprenditore, promuove, coordina e gestisce la realizzazione degli obiettivi generali dell’Impresa di medie o grandi dimensioni, cioè con almeno 150 dipendenti. Egli esercita i necessari poteri decisionali nella conduzione e/o nel coordinamento delle risorse umane e materiali nell’ambito del settore di aziendale di afferenza.

LIVELLO Quadro

❖ **Declaratoria**

È inquadrato in tale livello il lavoratore subordinato che, nell'ambito di aziende di piccole dimensioni, cioè con meno di 150 dipendenti, esercita, con deleghe gestionali specifiche e senza poteri di rappresentanza, sotto la supervisione dell'imprenditore, i necessari poteri decisionali nella conduzione e/o nel coordinamento delle risorse umane e materiali ricadenti nell'ambito operativo affidatogli, relativo ad una pluralità di Clienti, con i quali intrattiene rapporti diretti e continuativi anche di tipo strategico. Nelle aziende di medie o grandi dimensioni, il Quadro può essere titolare di poteri di rappresentanza su specifica e formale delega dell'imprenditore, esercitando i necessari poteri decisionali sotto la supervisione del personale inquadrato con qualifica di Dirigente.

LIVELLO A1

❖ **Declaratoria**

È inquadrato nel livello A1 il lavoratore subordinato che, sulla base di esperienza specializzata, elevata competenza tecnico-specialistica e/o profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business, svolge compiti molto complessi attinenti al core business dell'Azienda, gestisce le responsabilità di una o più aree in piena autonomia, coordinando risorse umane, tecniche e finanziarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Individua, comunica e trasferisce le linee guida al Capo Dipartimento e ai team, ne supervisiona il lavoro, assicurando il continuo e corretto funzionamento della propria area; riporta al Quadro, al Dirigente di riferimento del proprio settore/area o, in assenza di tali figure, al legale rappresentante dell'azienda.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

- 1) **Responsabile dei Settori Operativi complessi:** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e/o profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business identifica, definisce e trasmette le linee guida delle Operations al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali; opera con piena autonomia, coordinando attività e persone. Supporta le strategie commerciali. Ha la responsabilità di più aree di business con compiti di monitoraggio e controllo, azione, strategia e pianificazione del budget, implementazione e coordinamento dell'organizzazione e dello staff operativo. Condivide le scelte con la Direzione, si interfaccia con i Clienti e coopera con il Responsabile Commerciale nella definizione di obiettivi, kpi, e costi. Assicura il raggiungimento degli stessi e la marginalità, la corretta gestione delle risorse mediante monitoraggio e verifica del progressivo andamento degli indicatori proponendo soluzioni e intervenendo per modificare gli scostamenti negativi.

SETTORE CLIENTI (CUSTOMER EXPERIENCE)

- 2) **Responsabile dell'esperienza cliente (Customer Experience):** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business, identifica, definisce e trasmette le linee guida per adeguare e migliorare l'esperienza del cliente finale. Ha piena autonomia e indipendenza nella definizione delle strategie e delle azioni da intraprendere sui prodotti e sui servizi lungo tutto il percorso di interazione con il cliente finale (Customer Journey Map); coordina e supervisiona l'operato delle risorse afferenti a diverse aree aziendali, in collaborazione con gli altri Responsabili, per far avanzare i progetti e raggiungere i KPI previsti. Condivide con la Direzione le criticità e i successi raggiunti, prendendo le decisioni, allocando il budget e interfacciandosi anche con i Committenti.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

- 3) **Responsabile della gestione dei dati (Data Management):** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business identifica, definisce e trasmette le linee guida delle strategie e delle azioni da intraprendere per migliorare la gestione e valorizzazione dei Dati, ivi compresa la sicurezza e compliance del loro trattamento, in riferimento alle norme vigenti e ai Codici di Condotta sottoscritti da Assocontact (di cui agli allegati nn. 4 e 5 del presente Contratto). Struttura e mantiene i data base, migliora i sistemi di raccolta dei dati, seleziona, integra e implementa software specifici di gestione e analisi dei dati, ne garantisce la governance corretta nel rispetto della privacy e dei diritti degli interessati, delle policy aziendali e degli standard di qualità internazionali. Ha altresì il compito di far emergere il valore dei dati a tutti i livelli dell'organizzazione, anche al fine di innescare innovazione di business. Opera con autonomia e indipendenza in stretta condivisione con la Direzione, coordina e gestisce le attività delle risorse umane, tecniche ed economiche e supervisiona l'andamento dei progetti. Collabora con gli altri Responsabili prendendo le decisioni, allocando il budget e interfacciandosi anche con i Committenti.

SETTORE COMUNICAZIONE E TECNOLOGIA (ICT)

- 4) **Responsabile ICT:** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business identifica, definisce e trasmette le linee guida delle strategie e delle azioni da intraprendere per efficientare e implementare la governance, le strategie, l'architettura e i sistemi ICT in modo adeguato ai bisogni aziendali. Condivide con la Direzione e si interfaccia con altri Responsabili mantenendo autonomia e indipendenza nella progettazione dell'architettura aziendale (ivi compresi i protocolli di autenticazione, le specifiche tecniche di software e sistemi, la pianificazione degli aggiornamenti, etc....) e nello sviluppo e aggiornamento dei sistemi informatici. Determina le risorse necessarie per l'implementazione della strategia ICT. Anticipa l'evoluzione del mercato ICT ed i bisogni di business dell'azienda. Contribuisce allo sviluppo del piano strategico aziendale. Conduce o partecipa in progetti di trasformazione digitale. Opera con elevate conoscenze sulle tecnologie e sulle sue ultime innovazioni che gli consentono il design, l'integrazione e/o lo sviluppo di software e sistemi, anche di terze parti e/o con i sistemi dei committenti, garantendone l'aggiornamento, la conformità, l'efficienza e la continuità operativa.

SETTORE SICUREZZA INFORMATICA (CYBERSECURITY)

- 5) **Responsabile Cybersecurity:** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business, definisce e trasmette le linee guida delle strategie e delle azioni da intraprendere per garantire la continuità operativa e la sicurezza delle reti, dei sistemi e degli endpoint, coordinando team e attività di analisi dei rischi, redigendo le linee guida di risposta in caso di attacco, assicurando interventi di supporto e difesa per la popolazione aziendale e i suoi processi. Garantisce il rispetto delle norme e dei Codici di Condotta sottoscritti da Assocontact (di cui agli allegati nn. 4 e 5 del presente Contratto), favorendo percorsi di formazione e aggiornamento sui temi di sicurezza e plasmando la cultura aziendale sul tema. Condivide con la Direzione le criticità e i successi raggiunti, collabora con gli altri Responsabili prendendo le decisioni, allocando il budget e interfacciandosi anche con i Committenti se necessario.
- 6) **Esperto in Intelligenza Artificiale e responsabilità etica:** sulla base di comprovata esperienza e di elevate competenze tecniche

specialistiche, nonché di una formazione e/o esperienza in ambito etico o di comunicazione e gestione delle risorse umane, si occupa, sotto la direzione dei vertici aziendali e dei dirigenti o quadri a lui sovraordinati, e in stretta collaborazione con i professionisti qualificati, di valutare l'impatto che l'introduzione di sistemi di IA potrebbe avere in azienda, analizzando la presenza di bias e mettendo in campo azioni di mitigazione dei rischi, collaborando alla software selection con particolare attenzione alla "spiegabilità" e alla trasparenza algoritmica, monitorando i processi di accountability e gli opportuni presidi human in the loop, soprattutto con riferimento ai sistemi di Ai a supporto delle decisioni e favorendo azioni di comunicazione e sensibilizzazione sia verso i dipendenti sia verso il top management. Ha inoltre responsabilità di controllo sul rischio sostitutivo per le mansioni più interessate dal loro ricorso, studia e appronta sistemi di notazione per individuare i task e i ruoli più esposti e comunica i risultati del monitoraggio al Responsabile delle attività formative con l'obiettivo di prevenire e mitigare la fungibilità delle risorse umane, e di valorizzarne le professionalità tramite tale tecnologia. Di norma non coordina personale e può essere destinatario di poteri direttivi su altre risorse umane solo nel caso di implementazione di una specifica struttura interna dedicata all'introduzione dell'IA in azienda. Aggiorna periodicamente i vertici dell'azienda ed i suoi superiori gerarchici delle analisi, delle azioni e dei risultati del suo operato.

SETTORE RISORSE UMANE (HR)

- 7) **Responsabile Risorse Umane:** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business identifica, definisce e trasmette le linee guida delle strategie e delle azioni da intraprendere per sviluppare le politiche nell'ambito delle risorse umane. Conformemente alle indicazioni generali ricevute dall'Azienda o dai Clienti, cura la selezione, la formazione, lo sviluppo organizzativo, i piani retributivi e i piani di sviluppo delle carriere, il contenzioso disciplinare, le assunzioni e i licenziamenti, collaborando al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Assicura con autonomia e indipendenza una corretta amministrazione del personale, appronta le previsioni di spesa settoriali e la determinazione dei costi del personale, conformemente agli obiettivi aziendali e alle indicazioni di spesa concordate. Coordina gli interventi atti a migliorare la sicurezza e l'igiene degli ambienti di lavoro. Previene, studia e coordina le problematiche relative al

contenzioso del lavoro nonché quelle connesse alle relazioni sindacali, in contesti non muniti di apposito profilo.

SETTORE COMMERCIALE (SALES, MARKETING & COMMUNICATION)

- 8) **Responsabile Commerciale:** sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali, organizzative e di business identifica, definisce e trasmette le linee guida delle strategie e delle azioni da intraprendere per il conseguimento degli obiettivi commerciali dell'azienda, l'ampliamento della base clienti (committenti), la definizione dei modelli di business. Collabora all'ideazione e alla vendita di servizi e prodotti innovativi; collabora con il Responsabile di Settori Operativi Complessi alla definizione dei budget e delle offerte, coordina un team di risorse e si interfaccia con gli altri Responsabili. Condivide le proprie strategie con la Direzione, eseguendo o traducendo in azione le politiche commerciali e le indicazioni di sviluppo.

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

- 9) **Responsabile Amministrativo in organizzazioni di grandi dimensioni e in presenza di attività complesse** gestisce gli uffici di contabilità generale, assicurando la corretta applicazione delle norme di legge e delle procedure stabilite, sulla base di specializzata esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e profonde conoscenze intersettoriali e organizzative. Fa predisporre i prospetti contabili e le situazioni periodiche relative all'andamento delle attività aziendali. Gestisce banche, liquidità e recupero crediti. Ha la responsabilità dell'approntamento dei dati necessari per la formulazione del bilancio aziendale, che ha il compito di predisporre e presentare. Coordina gli adempimenti fiscali o societari anche avvalendosi di consulenti esterni, con responsabilità in merito al rispetto delle disposizioni legali e aziendali e delle scadenze o termini di legge. Coordina le procedure contabili, le rilevazioni inventariali e i dati che gli pervengono dai diversi settori amministrativi. Nelle sue responsabilità ricadono gli Uffici Contabilità, Fatturazione, Controllo di Gestione, Segreteria, Controllo Qualità.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO A2

❖ Declaratoria

È inquadrato nel livello A2 il lavoratore subordinato che, sulla base di ampia esperienza, elevata competenza tecnico-specialistica e/o conoscenze intersettoriali, organizzative e di business, svolge compiti complessi e gestisce le responsabilità di un'area in autonomia **in ambiti che siano complementari ed accessori al core business dell'Azienda**. Gestisce le risorse affidategli e, nell'ambito delle proprie funzioni, assicura l'efficienza e i risultati dell'intera area coordinata anche tramite un contributo professionale a carattere progettuale-innovativo di particolare specializzazione. È tenuto al riporto gerarchico diretto nei riguardi del Quadro o del Dirigente di riferimento del proprio settore/area o, in assenza di tali figure, nei riguardi del legale rappresentante dell'azienda. Ricade in questo livello anche il lavoratore subordinato le cui competenze, esperienze e conoscenze sono **adeguate a svolgere il ruolo di Vice-Responsabile negli ambiti di particolare rilevanza per l'azienda**. Il Vice-Responsabile svolge con continuità compiti di gestione, sovrintendenza, conduzione, coordinamento e controllo, con limitati e specifici poteri di rappresentanza.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

1) **Responsabile di Siti o di Settore:** sulla base di ampia esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e/o conoscenze intersettoriali e organizzative gestisce, coordina, controlla e motiva il personale affidatogli con parziale autonomia, limitata dalle decisioni e indicazioni del Responsabile di Settori Operativi Complessi. È responsabile della disciplina del lavoro, della formazione dei sottoposti, del raggiungimento dei risultati previsti, nonché della correttezza formale e sostanziale delle attività. Riporta al Responsabile di Settori Operativi Complessi, trasmettendogli i risultati e le dinamiche del proprio sito o settore e traducendo le sue indicazioni verso le risorse gerarchicamente inferiori, declinandole nelle opportune azioni organizzative, formative e operative. Si interfaccia con i parigrado dei Committenti, coordina e supervisiona il lavoro di più ambiti di business e di più siti produttivi.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

2) **Vice-Responsabile gestione dei dati:** ha il compito di sostituire il Responsabile della gestione dei dati nell'operatività e può assumere decisioni in sua vece, partecipando alle responsabilità e agli oneri di coordinamento, verifica e gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche. Opera, con ampi margini di autonomia e indipendenza, in stretta collaborazione con il Responsabile e può detenere deleghe su specifici progetti, processi o ambiti.

SETTORE COMUNICAZIONE E TECNOLOGIA (ICT)

3) **Vice-Responsabile ICT:** ha il compito di sostituire il Responsabile ICT nell'operatività e può assumere decisioni in sua vece, partecipando alle responsabilità e agli oneri di coordinamento, verifica e gestione delle risorse umane, tecniche ed economiche. Opera, con ampi margini di autonomia e indipendenza, in stretta collaborazione con il Responsabile e può detenere deleghe su specifici progetti, processi o ambiti.

SETTORE LEGALE (LEGAL)

4) **Responsabile Servizio Legale e Contenzioso:** sulla base di ampia esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e/o conoscenze intersettoriali e organizzative gestisce, in autonomia, il contenzioso legale dell'Azienda o dei Clienti rapportandosi con i consulenti e/o legali esterni eventualmente incaricati. Risponde della stesura dei contratti (di acquisto, fornitura, cessione ecc.) e della modulistica aziendale per tutti gli aspetti di natura contrattuale e giuridica. Avendone i titoli, valuta il contenzioso legale, coordina le azioni di tutela e il recupero dei crediti. Gestisce e coordina la struttura organizzativa dell'ufficio legale e i Collaboratori sottoposti, rispondendo dei risultati complessivi.

AFFARI GENERALI

5) **Responsabile Affari Generali:** sulla base di ampia esperienza, elevate competenze tecnico-specialistiche e/o conoscenze intersettoriali e organizzative gestisce riassume su di sé i ruoli di gestione degli affari generali dell'azienda, organizza e archivia le determinazioni della Direzione Generale,

ne organizza gli interventi pubblici a scala locale o nazionale, amministra la gestione dei fornitori, l'acquisto e l'approvvigionamento di forniture secondo i principi di economia e compliance, supervisiona e decide in materia di servizi logistici, protocolla e registra i contratti di appalto, etc.... Coordina le attività degli uffici e delle aree di cui è gerarchicamente responsabile.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO B1

❖ Declaratoria

È inquadrata nel livello B1 con funzione di Capo Dipartimento la figura professionale che con **consolidata esperienza, certificate competenze tecnico-specialistiche e/o capacità organizzative e orientamento al business, svolge compiti di gestione, organizzazione, comunicazione, monitoraggio di una specifica area o progetto, e/o attività ad elevata tecnicità.** Coordina risorse di livello inferiore, declinando gli obiettivi, i risultati e gli standard qualitativi di processi specifici, con **una parziale autonomia, limitata dalle indicazioni espresse dal suo superiore,** sull'allocazione di budget, le modifiche organizzative, la gestione individuale o di gruppo dei team che a lui riportano.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

- 1) **Site Manager:** sulla base di consolidata esperienza, certificate competenze tecnico-specialistiche, spiccate capacità organizzative e conoscenze intersettoriali e di business, coordina, controlla e motiva il personale affidatogli presso un unico sito produttivo. Declina operativamente le raccomandazioni dei suoi diretti superiori e opera con ampia autonomia sull'insieme di attività che ricadono nelle commesse e/o nell'area di cui è competente. Predispone forecast e allinea i consuntivi, gestisce le attività operative suggerendo correttivi e cambiamenti organizzativi, tecnici e tecnologici. Ha la possibilità di interfacciarsi con i committenti e supporta l'area commerciale, l'area IT, CX e Data Management attraverso la condivisione di informazioni e la partecipazione alla definizione delle politiche dei prezzi e del miglioramento organizzativo, o mediante l'ideazione e l'implementazione di specifiche sperimentazioni, il monitoraggio dei dati e/o le attività necessarie all'adozione di procedure, applicativi o sistemi. Deve garantire continuità operativa e raggiungimento dei KPI aziendali previsti per l'area di sua competenza. È responsabile della disciplina del lavoro, della formazione dei sottoposti, del raggiungimento dei

risultati previsti, nonché della correttezza formale e sostanziale delle attività.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

- 2) **Capo Dipartimento Data Management / Architetto di big data:** sulla base di una consolidata esperienza e di certificate competenze progettata, sviluppa e opera sulle grandi moli di dati indipendentemente dalla natura strutturata o destrutturata, con l'obiettivo di organizzarli in sistemi compliance rispetto alla sicurezza e alle norme, definendo modelli di governance e usabilità. Coordina, monitora e motiva il lavoro del team e di altre figure professionali connesse con le attività di raccolta e analisi, così da favorire i processi di verifica e decisione del Management. Collabora con Responsabili e Capi Ufficio di altre aree per ottimizzare i sistemi e i processi e introdurre adeguamenti e integrazioni. Opera con parziale autonomia, limitata dall'intersezione di responsabilità con altre aree e dalle linee guida e dalle decisioni dei suoi diretti responsabili. Può interfacciarsi con alcune funzioni dei committenti al fine di valutare modalità e finalità condivise nella gestione dei dati e assicurare un maggior controllo su tutta la filiera del dato.

SETTORE COMUNICAZIONE E TECNOLOGIA (ICT)

- 3) **Capo Dipartimento Gestione Progetti ICT (ICT PMO):** ha consolidata esperienza e certificate competenze tecnico-specialistica, anche dei software specifici, e adeguate conoscenze intersettoriali e organizzative, con buon orientamento al business, che gli permettono di recepire le linee guida dai suoi diretti responsabili e di tradurle in attività di gestione e organizzazione di un team di PM, coordinando, delegando e motivando le sue risorse. Opera con parziale autonomia e indipendenza al fine di garantire che tutti i progetti siano adeguati agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti. Può definire, implementare e gestire direttamente progetti, anche di elevata complessità, dal concepimento iniziale alla consegna finale, assicurando performance ottimali conformi alle specifiche iniziali.

- 4) **Capo Dipartimento delle operazioni ICT (ICT Operations Manager):** gestisce attività, persone e risorse complessive per le operazioni ICT, recependo e traducendo le linee guida dei suoi Responsabili diretti. Implementa e mantiene una parte dell'infrastruttura ICT. Coordina, monitora e motiva il team che gli è stato assegnato. Assicura che le attività siano condotte in accordo con le regole, i processi e gli standard aziendali. Prevede i cambiamenti necessari secondo la strategia ed il controllo dei costi dell'organizzazione. Valuta e suggerisce investimenti basati su nuove tecnologie. Assicura l'efficacia dell'ICT e la gestione dei rischi associati.
- 5) **Capo Dipartimento Innovazione (Innovation Manager):** sulla base di consolidata esperienza e certificate competenze assicura la gestione delle attività di un'impresa inerenti ai processi di innovazione del business, in termini di processi organizzativi, prodotti e servizi e pensiero manageriale, stimolando la ricerca di soluzioni legate alla digital transformation o trasformazione digitale favorendo culturalmente l'introduzione e il consolidamento di idee innovative in azienda per lo sviluppo di un vantaggio competitivo sul mercato con la conseguente crescita del business.
- 6) **Capo Dipartimento Ricerca e Sviluppo (Direttore Tecnico R&D):** ha ampio margine di autonomia e indipendenza ed opera all'interno delle indicazioni della Direzione e/o di Responsabili d'area direttamente coinvolti negli specifici progetti implementati. Ha un'elevata preparazione accademica e certificate competenze tecnico-specialistiche, nonché una buona predisposizione a compiti di organizzazione del lavoro e delle risorse, mantiene aperti i canali con le Università, i Centri di Ricerca, gli Hub di Innovazione, i Centri di Trasferimento Tecnologico (e simili...) ed è aggiornato sui principali trend tecnologici e le novità che emergono nella comunità tecnico scientifica. Coordina il team su specifici progetti di R&D al fine di operare ricognizioni, valutare, selezionare e implementare manufatti tecnologici, algoritmi, soluzioni che possano direttamente o indirettamente impattare i processi aziendali e/o i processi di business con l'obiettivo di generare ottimizzazione e/o migliorare i kpi di performance, anche modificando o innovando sostanzialmente i modelli di servizio, i prodotti e i modelli di business.
- 7) **Capo Dipartimento DevOps:** ha certificate competenze tecnico-scientifiche e qualificate conoscenze organizzative per coordinare, monitorare e motivare il team di sviluppo del software; è pratico delle

metodologie e degli aggiornamenti sui diversi modelli di workflow che seleziona e utilizza a seconda delle esigenze aziendali e/o del committente. Si interfaccia correntemente con altri Capo Dipartimento o Responsabili di aree per individuare modalità veloci e sicure di analisi, sviluppo, testing, collaudo, rilascio e aggiornamento, collaborando al raggiungimento di più ampi obiettivi aziendali. Ha il compito di implementare dei processi di sicurezza del software tramite la creazione di nuovi modelli per identificare problemi di sicurezza nelle procedure e protocolli informatici esistenti del software e lo sviluppo di nuove soluzioni innovative. Collabora con altri team tecnici

- 8) **Capo Dipartimento Servizi di automazione** ha in carico la gestione del team di progetto o di specifici progetti di delivery in ambito Robotic Process Automation per assicurare maggior velocità, efficienza, efficacia e tempestività nei processi aziendali, nei servizi per il committente come, ad esempio, in ambito di marketing automation (e simili); guida le scelte tecniche e la definizione di architetture applicative. Definisce un modello organizzativo e di processi e struttura un piano di attività al fine di organizzare al meglio il team di lavoro, nel rispetto dei tempi previsti per la consegna del progetto. Si interfaccia con i Responsabili, i Capo Dipartimento o altri team tecnici per mitigare le criticità e ottimizzare l'interazione con altri sistemi o processi.

SETTORE SICUREZZA INFORMATICA (CYBERSECURITY)

- 9) **Capo Dipartimento della Sicurezza ICT (IT Security manager):** nell'ambito delle linee guida ricevute dai suoi diretti responsabili ha parziale autonomia e gestisce con certificate competenze e sulla base di consolidata esperienza le politiche di sicurezza e le attività, le persone e le risorse complessive che impattano sulla sicurezza dell'infrastruttura IT e dei sistemi informativi. Supporta l'area di Data Management per la selezione, l'integrazione e il funzionamento di hardware e software della gestione dei dati, la definizione di policy e la corretta gestione della governance dei sistemi di raccolta, archiviazione, analisi, condivisione e utilizzo dei dati. Gestisce la diffusione della sicurezza nell'infrastruttura ICT dell'organizzazione e nelle sue interazioni con i sistemi proprietari dei committenti. Viene riconosciuto come l'esperto di politica di sicurezza ICT dagli stakeholder interni ed esterni, coordina, monitora e motiva il personale gerarchicamente inferiore.

SETTORE RISORSE UMANE (HR)

- 10) **Capo Dipartimento Selezione:** sulla base di consolidata esperienza e qualificate conoscenze intersettoriali e organizzative si occupa di organizzare team e procedure per l'individuazione e la selezione di nuovi profili da inserire in azienda, con l'obiettivo di soddisfare il fabbisogno di competenze per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, secondo le indicazioni ricevute dai Responsabili di area e/o dai committenti.

SETTORE COMMERCIALE (SALES MARKETING & COMMUNICATION)

- 11) **Capo Dipartimento Gare:** ha il compito di organizzare e gestire il team addetto al monitoraggio delle gare e alla stesura dei bandi di gara. Declina la strategia commerciale e la proposizione tecnologica collaborando alla definizione dell'offering e all'identificazione dei vantaggi competitivi da valorizzare. Garantisce l'espletamento corretto di tutte le pratiche e le procedure, realizza documenti di prevendita e di descrizione e presentazione dei prodotti e servizi offerti, dei modelli organizzativi, del budget.

AMMINISTRAZIONE

- 12) **Capo Dipartimento di Sicurezza dei sistemi di conservazione digitale:** in possesso delle specialistiche conoscenze e certificate competenze richieste, coordina, monitora e motiva il team designato alla gestione della sicurezza dei sistemi per la conservazione sostitutiva della documentazione, secondo la normativa vigente. In accordo con l'area di gestione dei dati e recependo le linee guida del Responsabile, declina, definisce e attua le politiche per la sicurezza del sistema di conservazione digitale e ne governa la gestione, operando di concerto con le varie funzioni interessate.
- 13) **Capo Dipartimento Servizi Amministrativi:** recepisce le linee guida e le istruzioni del Responsabile dei Servizi Amministrativi, ed è suo

compito trasmetterle al team di risorse il cui lavoro supervisiona e coordina. Si assicura che servizi amministrativi, contabili e finanziari siano espletati correttamente, nei tempi e nei modi definiti. Assicura che la parte contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie venga gestita in base alla normativa vigente e sovrintende alla realizzazione del bilancio di esercizio. Analizza gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato, individuando i fattori e le cause determinati, prospettando interventi migliorativi nella gestione aziendale e sulla strategia di medio termine. Si occupa di coordinare le risorse umane che gli sono state assegnate. In certi casi si occupa anche di controllo di gestione.

OPERAI E MANUTENTORI

- 14) Capo Dipartimento Operai e Manutentori:** è il lavoratore in possesso di elevate conoscenze specialistiche plurisettoriali sugli impianti elettrici, idraulici, termosanitari, meccanici, nonché sulla loro manutenzione e sulle manutenzioni edili. Gestisce, coordina e forma normalmente i Lavoratori del proprio settore di competenza, con responsabilità della disciplina e dei risultati ottenuti.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO B2

❖ **Declaratoria**

È inquadrato nel livello B2 il professionista che con esperienza pluriennale, qualificate competenze tecnico-specialistiche e conoscenze di dominio è in grado di gestire attività anche complesse ma inerenti a un ambito ristretto e specifico, con parziale autonomia, limitata alle istruzioni e alle linee guida impartite dal Capo Dipartimento o da altro Responsabile, nel perimetro delle attività dei progetti che gli sono affidati. Tali attività richiedono capacità di valutazione nell'ambito di processi o metodi consolidati e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e prefissato dai superiori gerarchici. Coordina e supervisiona il personale assegnato ai processi tecnici in cui opera e con riferimento anche a più commesse. Di regola si rapporta in maniera diretta con il cliente, nell'ambito dei progetti e delle iniziative già negoziate e delineate dai vertici aziendali anche con il suo contributo.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

1) **Responsabile di Commessa/Commesse:** sulla base di un'esperienza pluriennale, di ottime capacità organizzative e di qualificate competenze tecniche e conoscenze di dominio, gestisce l'insieme delle attività connesse a una specifica commessa. Coordina, monitora e motiva il team operativo e i vari livelli di coordinamento intermedi affinché operino correttamente e raggiungano i kpi definiti dal cliente; ha il compito di bilanciare i costi e di introdurre tutte le modifiche organizzative, operative e formative necessarie al fine di garantire la marginalità ottimale definita dall'azienda; collabora con i diretti responsabili e con l'area commerciale per la definizione del pricing e dell'offering; collabora con gli analisti e reportisti al fine di ottenere un monitoraggio tempestivo, completo ed efficace dell'andamento della commessa, della pianificazione dei turni, della correttezza delle curve e della staffatura, anche a supporto delle attività di controllo di gestione; collabora con le aree di gestione dei dati e IT, ivi compresi gli uffici dell'esperienza cliente, innovazione e ricerca e sviluppo per individuare modelli o prodotti/servizi innovativi e per gestirne sperimentazione e implementazione; condivide informazioni con gli uffici legal, in particolare con i responsabili della privacy e della sicurezza del

trattamento dei dati; provvede all'adozione di pratiche, procedure e sistemi che mitighino i rischi e incrementino la produttività; adegua gli spazi, i dispositivi e i comportamenti per assicurare qualità e sicurezza sul lavoro; guida la definizione del fabbisogno formativo e individua i professionisti meritevoli di premi di produzione, candidature ai club, percorsi formativi extra, e qualsiasi altra forma di reward o enhancement aziendale.

Si può interfacciare con gli account e i pari grado del committente per il quale gestisce le attività, registrandone le richieste e collaborando alla ridefinizione degli obiettivi.

SETTORE CLIENTI (CUSTOMER EXPERIENCE)

2) **UX/UI Specialist:** in base a specifiche conoscenze e qualificate competenze, esercita con un parziale grado di autonomia, limitata alle linee guida che gli sono state trasmesse dal Capo Dipartimento dell'esperienza cliente, il proprio ruolo di designer sviluppatore e gestore dell'esperienza di fruizione dei clienti finali, dell'interfaccia, delle funzionalità. Collabora con i colleghi e i diretti superiore delle aree innovazione, gestione dei dati, gestione progetti web, devops, responsabili di prodotto (e simili), al fine di massimizzare usabilità, chiarezza, utilità, rapidità di fruizione dei punti di contatto digitali, intesi sia nella loro interezza sia in relazione ad altri punti di contatto con cui siano connessi all'interno di una più ampia strategia di progetto della mappa delle interazioni cliente (customer journey map). Partecipa della creazione del percorso di interazione dei clienti finali, con focus sulla progettazione di wireframe, interfaccia e architettura delle informazioni.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

3) **Big Data Scientist Specialist (Big Data Engineer):** sulla base di conoscenze specialistiche e qualificate competenze tecniche opera con una parziale autonomia sulle grandi mole di dati, al fine di ottimizzarne la gestione e produrre insight e informazioni utili all'organizzazione o ai clienti finali. Ha competenze di programmazione in cloud ed esperienza sulle principali piattaforme cloud e framework di big data; progetta ed espande l'architettura delle pipeline dei dati; modella, segmenta in cluster, implementa strumenti di analisi e di apprendimento automatico, progetta l'architettura per l'integrazione e la migrazione dati da diverse piattaforme on premise e cloud. Supporta i decision maker aziendali e collabora con i Capo Dipartimento e i colleghi delle diverse aree.

- 4) **Big Data Visualization Specialist:** collabora con il Big Data Scientist e il Big Data Engineer per “pulire” ed esplorare grandi mole di dati, al fine di trovarne interpretazioni utili al raggiungimento degli obiettivi aziendali o alla spiegazione di fenomeni complessi. Si occupa anche di progettare e sviluppare modelli di organizzazione e rappresentazione dei dati (dashboard, grafici, modelli, mappe interattive) al fine di rendere intuitive le informazioni e intellegibili, utili, relazionati i diversi insiemi di dati e gli insight.
- 5) **Amministratore di Data Base Specialist (DB ADMIN):** sulla base di qualificate competenze tecnico-specialistiche organizza e ha in gestione i dati affinché questi alimentino e rendano efficienti ed operative le applicazioni collegate, garantendo la protezione da accessi non autorizzati, perdita di dati, deterioramento, danneggiamento accidentale. Opera in stretta condivisione con i superiori dell’area gestione dati, per i quali modella, sviluppa e implementa architetture di dati specifiche per aree o progetti. Ha quindi, tra gli altri, il compito di definire la gerarchia dei dati, a partire dal database, poi i table-space, le tabelle e tutti gli indici o le viste richieste. Imposta altresì la memoria di archiviazione, le definizioni di integrità, i vincoli e i livelli di accesso.

SETTORE TECNOLOGIA E COMUNICAZIONE (ICT)

- 6) **Architetto Cloud Specialist:** sulla base di elevate e specifiche conoscenze e qualificate competenze in ambito di Cloud Computing, disegna e progetta ambienti cloud per progetti specifici, con la missione di valorizzare la scalabilità e la resilienza delle soluzioni, di garantirne la sicurezza al fine di raggiungere in modo ottimale gli obiettivi di business. Collabora con le aree di gestione dati, sicurezza e sviluppo ICT e guida il progetto sia delle parti di front-end che back end, il disegno dei sistemi di trasmissione dati, il funzionamento dello storage e dei server. Ha competenze e si mantiene aggiornato sui diversi linguaggi di programmazione, le procedure di sicurezza, lo scripting e l’automazione per la gestione delle risorse cloud, i principali sistemi operativi, i modelli e i fornitori.

- 7) **Sistemista di Rete Specialist (Network Specialist):** sulla base di qualificate competenze tecnico specialistiche si occupa di gestione e ottimizzazione delle reti informatiche complesse, della verifica dell’adeguatezza dei sistemi di rete rispetto alle esigenze dell’azienda e della continuità della performance, risolvendo problemi e imprevisti. Opera con autonomia limitata alle proprie competenze, può gestire team complessi, in continua condivisione con i suoi responsabili diretti e con l’area di cybersecurity. Assicura l’allineamento della rete, incluse le infrastrutture di telecomunicazione e/o degli endpoint, per

soddisfare le esigenze di comunicazione dell'azienda. Ha il compito di delineare la progettazione e la distribuzione della rete, i sistemi di autenticazione, le procedure di accesso, di mantenere aggiornata la documentazione, attuare il controllo della qualità e gestire le varie configurazioni.

8) **Amministratore di Sistema Specialist (System Administrator):** amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio. Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance. Opera sulla base di specifiche e certificate competenze tecnico specialistiche con una parziale autonomia, in costante condivisione con i suoi diretti superiori e i responsabili di aree affini.

9) **Ingegnere di Intelligenza Artificiale Specialist (AI Engineer):** ha un set di competenze ampio che può avere vari gradi di specializzazione sui temi della progettazione di algoritmi di machine learning e deep learning, sulle tecniche di data mining e sulle competenze di statistica avanzata, sulle capacità di gestione e analisi di grandi mole di dati. Può essere una figura trasversale chiamata a collaborare con le diverse aree aziendali, specialmente quelle di gestione dei dati, con i quali definisce team interdisciplinari che operano su progetti specifici. Ha il compito di progettare e sviluppare **algoritmi AI** per risolvere problemi complessi e migliorare le decisioni aziendali, identificando pattern comportamentali, ottimizzando le operazioni. Co-opera per **implementare soluzioni e prodotti basati sull'AI** che aumentino l'efficienza, riducano i costi e migliorino i servizi al cliente

10) **Technical Specialist:** Mantiene e ripara hardware e software su indicazione del cliente. Mantiene in modo efficace hardware/software. Responsabile di una puntuale ed efficace riparazione al fine di garantire una performance ottimale del sistema e un'alta soddisfazione del cliente.

11) **Specialista del Collaudo ICT (Test Specialist):** garantisce che sistemi e componenti software siano conformi ai requisiti e vengano integrati con successo nella costruzione di un sistema informativo efficace. Collabora alla definizione delle modalità di integrazione dei componenti. Oltre ad eseguire le verifiche di controllo previste, deve saper anche progettare casi di test e coordinare un team di tester. Riporta o collabora con i colleghi di diverse aree interessate dagli specifici progetti per contribuire allo sviluppo ottimale del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause.

12) **Ingegnere dei Prompt Specialist (Prompt Engineer):** sulla base di qualificate specializzazioni e competenze di intelligenza artificiale, seleziona i più appropriati formati, frasi, parole, simboli per guidare l'IA a interagire con i professionisti o con gli utenti finali in modo più significativo. Ha il compito di esplorare, eseguire ricognizioni, archiviare e organizzare i tentativi e gli errori per creare una raccolta di testi di input, in modo che l'IA generativa di un'applicazione funzioni come previsto. Collabora con gli sviluppatori per aumentarne il controllo e incrementare la flessibilità delle soluzioni verso l'utente finale.

13) **Sviluppatore Blockchain Specialist:** sulla base di qualificate competenze e certificate specializzazioni, ha un ampio margine di autonomia nello sviluppo e nell'implementazione di architetture blockchain efficienti, al fine di garantire performance efficienti e standard di sicurezza ottimali. Collabora con diverse aree aziendali lato IT, gestione dei dati e sicurezza al fine di progettare e codificare smart contracts per l'automatizzazione dei processi e delle transazioni sicure sulla blockchain; assicurare l'integrità e la sicurezza dei dati nella blockchain, prevenendo vulnerabilità e possibili attacchi; integra le soluzioni blockchain con altri sistemi e tecnologie IT, migliorando l'efficienza operativa complessiva. Tra le sue responsabilità ricadono anche quelle di testing ed ottimizzazione iterativa delle applicazioni blockchain al fine di incrementare la qualità, le prestazioni elevate e l'alta affidabilità. Può essere chiamato a cooperare con il team di esperienza cliente o con l'area di gestione dei dati per supportare l'individuazione, il disegno e la progettazione di innovativi prodotti e servizi per l'utente finale o per il committente.

14) **Sviluppatore Specialist:** il full stack developer (o Sviluppatore Specialist) è un programmatore che è in possesso delle conoscenze principali su tutti gli aspetti della programmazione, sia front-end che back-end. Può gestire autonomamente client, server e database, sapendo muoversi tra i diversi aspetti di un'applicazione, conoscendo le tecnologie principali della programmazione front-end (HTML, CSS e JavaScript) e almeno un linguaggio back end (ad esempio PHP, Java o Python). Ha esperienza pluriennale e una discreta conoscenza intersettoriale mediante le quali è in grado sia di gestire le chiamate lato server e lato client, sia le integrazioni con il database; è altresì in grado di realizzare in autonomia un progetto dall'inizio alla fine o di coordinarne i team.

15) **Business Analyst Specialist:** analizza il sistema informativo per migliorare la performance del business sulla base di qualificate competenze ed esperienza pluriannuale.

Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del sistema informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento. Contribuisce ai requisiti funzionali generali dell'azienda per quanto riguarda l'area delle soluzioni ICT. Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT.

16) **Web Business Analyst Specialist** Figura professionale che analizza le necessità di business del committente per consentire al team di sviluppo di produrre adeguate soluzioni Web. Il Web Business Analyst ha il compito di analizzare e definire i flussi dei processi di business, redigendo il documento con i risultati dell'analisi e la raccolta dei requisiti. È esperto in materia/dominio in cui deve essere sviluppato il prodotto Web, deve garantire l'integrità della soluzione e l'allineamento con le necessità di business, ovvero deve essere in grado di valutarne gli impatti economici ed organizzativi al fine di consentire al cliente di trarre le adeguate conclusioni in termini di sostenibilità della soluzione.

SETTORE SICUREZZA INFORMATICA (CYBERSECURITY)

17) **ICT Security Specialist:** sulla base di esperienza pluriannuale e qualificate competenze assicura l'implementazione della politica di sicurezza aziendale. Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema. È riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi.

SETTORE RISORSE UMANE (HR) / AMMINISTRAZIONE

18) **E-Learning Specialist:** figura professionale esperta dei processi e delle metodologie didattiche in Rete. Coordina e sviluppa percorsi formativi in modalità distance, blended, rapid, mobile e ubiquitous learning.

. L'E-Learning Specialist ha il compito di progettare, gestire e monitorare percorsi e ambienti di apprendimento online, scegliendo e applicando tecnologie, approcci e strategie didattiche per i diversi livelli e contesti di apprendimento formale e non formale, tenendo conto della rapida e continua evoluzione dei modelli di costruzione e disseminazione della conoscenza e dell'apprendimento sul Web.

SETTORE COMMERCIALE (SALES, MARKETING & COMMUNICATION)

19) **Creatore di contenuti multimediali Specialist (Digital Media Specialist / Content Creator):** sulla base di pluriannuali esperienze e competenze ibride provenienti dalle aree ICT, marketing e comunicazione, esperienza cliente, applicazioni digitali, lo specialista di contenuti di media digitali definisce, realizza e diffonde contenuti in diversi formati e su diversi supporti, in modo conforme e coerente con gli obiettivi aziendali (o del committente), del target di riferimento, degli obiettivi di progetto. Le aree di sua competenza possono variare leggermente a seconda delle sue specifiche competenze, per le quali può essere più orientato all'analisi e progettazione o più su attività realizzative. Attraverso l'ideazione e realizzazione di contenuti video, podcast, infografiche, testi, digital content, siti web (e simili) ha il compito di orientare sia la gestione del cliente/utente finale che quella del rapporto con i vari partner che lo assistono. Può operare in tutte le fasi della gestione del cliente, dalla prevendita, con focus sulle attività di attraction e lead generation, alla vendita, con focus sui kpi di conversione e acquisto, sia infine sulla fase post-vendita e fidelizzazione. Può essere chiamato a collaborare sia sulla proposizione e la visione di vendita, sia nella gestione delle comunicazioni e dei sistemi sociali sul web. Opera a livello progettuale, in collaborazione con il team commerciale e il team di comunicazione e riporta al suo diretto superiore. Può dover gestire team medio-piccoli che lo supportano nella realizzazione, nella fase di editing, nella pianificazione, pubblicazione e monitoraggio dei risultati ottenuti.

20) **Specialista nella pubblicità web (Web Advertising Specialist)** Figura professionale che si occupa della pianificazione e del coordinamento dell'intero processo di promozione, dall'ideazione e predisposizione di campagne pubblicitarie nel Web, fino alla vendita dei prodotti e/o servizi connessi all'attività di advertising, valutando costi e benefici dell'azione promozionale. Lo Specialista di pubblicità sul web stimola, utilizzando il Web, le vendite presso

i clienti: ex clienti, clienti acquisiti o nuovi clienti. Definisce la natura delle campagne promozionali in relazione ai mezzi di comunicazione Web più adeguati, al fine di ottenere la più ampia propagazione delle informazioni oggetto della promozione. Per ottenere il maggior beneficio possibile, egli individua prioritariamente il “target” della campagna promozionale nel Web in relazione alla tipologia e alla quantità di destinatari di tali informazioni. Successivamente all’attivazione della campagna Web, provvede a valutarne i benefici, in relazione ai costi e ai cosiddetti “lead” (es. nuovi acquisti di beni, attivazione di servizi, ecc.).

21) **Responsabile Artistico - *Art Director***: in possesso delle specialistiche conoscenze e qualificate competenze richieste, partecipa dell’ideazione delle campagne pubblicitarie attraverso i differenti media, dalle affissioni fino al web, curandone l’aspetto visivo, grafico e la forma, secondo le tendenze del costume e della comunicazione, traducendo i “concetti della campagna” in immagini. Segue la realizzazione di fotografie, immagini e impaginazione dei testi (comunicati, brochure, pieghevoli e cartellonistica). Si occupa della produzione e post-produzione della pubblicità, garantendo il raggiungimento del risultato in termini temporali, quantitativi e qualitativi.

22) **Redattore prodotti multimediali - *Copy Writer***: in possesso delle specialistiche conoscenze e qualificate competenze richieste, interpretando i fabbisogni di committenti e utente, realizza in autonomia le operazioni di *editing* di un testo assicurandone coerenza chiarezza, completezza e correttezza, nel rispetto dei contenuti, dello stile dell'autore e delle linee editoriali.

OPERAI E MANUTENTORI

23) **Esperti Progettisti e Montatori/Manutentori**: in possesso di conoscenze specialistiche sugli impianti elettrici, idraulici, termosanitari, meccanici e sulla loro manutenzione, con le competenze di riparatore, aggiustatore meccanico, elettrico, elettronico, oleopneumatico, lattoniere, verniciatore-espletano le attività di gestione sotto il coordinamento di un diretto responsabile; possono avere anche compiti di supervisione e formazione on the job rispetto a profili analoghi con una minore seniority.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO C1

❖ **Declaratoria**

È inquadrato nel livello C1 l'esperto di un determinato settore/ambito specialistico, le cui competenze e conoscenze hanno raggiunto un livello di maturazione adeguato a operare con adeguata iniziativa, al fine di garantire i risultati richiesti dai superiori gerarchici. È dotato di qualificate competenze di tipo specialistico ed ha padronanza dei programmi gestionali ed applica procedure operative complesse, relative al sistema tecnico, produttivo, commerciale, amministrativo, adottate nello specifico ambito di competenza. È incaricato di svolgere, anche congiuntamente, compiti che richiedano conoscenze specialistiche di tipo tecnico, produttivo, merceologico, legali, amministrative, linguistiche, commerciali, approntando i conseguenti interventi operativi. Egli può essere chiamato, anche in via stabile ed in ragione di specifiche esperienze o competenze precedentemente acquisite, a coordinare altri lavoratori assegnati al medesimo settore/reparto o applicati sul medesimo progetto/cliente, limitatamente ad aspetti concreti ed a contenuto tecnico-professionale, a tale scopo supportandoli professionalmente

Esemplificazioni

SETTORE BPO

1) **Supervisore attività di Contact Center:** sulla base dell'esperienza e di competenze tecnico-specialistiche nonché di una buona capacità di organizzazione e comunicazione, funge da focal point e cinghia di trasmissione con il Responsabile di Commessa, con i Team Leader (o direttamente gli operatori in caso di commesse di piccole dimensioni), coordinandone e monitorandone le attività in ambito BPO anche con un'attenzione particolare sulla loro motivazione. Raccoglie informazioni e feedback dai team leader e dall'operativo, organizzandone e selezionandone le informazioni a maggior valore, che trasmette al Responsabile di Commessa. Opera in forte coordinazione con quest'ultimo per trasmettere indicazioni e correttivi al fine di raggiungere gli obiettivi di commessa, limitare eventi controproducenti come l'assenteismo e

la scarsa occupancy, migliorare la produttività. Collabora con le diverse aree aziendali nella raccolta di informazioni o nelle attività di comunicazione e adoption di nuovi sistemi, procedure o soluzioni.

2) **Analista/reportista Expert:** in ambito Contact Center è una figura chiave che raccoglie, organizza e analizza i dati di performance, i kpi di commessa, e altre informazioni utili alla valutazione dell'andamento di un team operativo; collabora con il Responsabile di Commessa per individuare le aree di miglioramento ed efficientare i costi operativi in rapporto alle curve di traffico e ai kpi, al fine di assicurare il raggiungimento della marginalità e della qualità prestabile; ha padronanza dei sistemi informativi da utilizzare e propone miglioramenti tecnici o procedurali per rendere più veloce, accurata e tempestiva la raccolta e l'analisi dei dati. Può coordinare un team di professionisti con minore seniority o minore predisposizione all'organizzazione o al raggiungimento degli obiettivi aziendali e di business. Fornisce le informazioni salienti per il controllo di gestione, l'ufficio paghe e altre aree aziendali, collaborando con i loro Capo Dipartimento.

SETTORE CLIENTI (CUSTOMER EXPERIENCE)

3) **Frontend Web Developer Expert:** Figura professionale che realizza e/o codifica interfacce Web based in conformità dei requisiti del committente. Il Frontend Web Developer assicura la realizzazione e l'implementazione di interfacce Web based seguendo le specifiche del cliente e facendo riferimento al target di utenza. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione degli output generati lato server in collaborazione con il Server Side Web Developer e/o con il Web DB Administrator. Implementa la sicurezza delle interfacce in accordo con il Web Security Expert.

4) **Augmented Reality Expert:** Figura professionale responsabile della progettazione e realizzazione di sistemi di realtà aumentata in particolare per ambienti internet e Web Based. Si occupa di progettare e realizzare esperienze di realtà aumentata per il Web a partire dal design visuale dell'interfaccia fino ad arrivare all'interazione fra utente e sistema, attraverso tutto il ciclo di vita del sistema. Il Web Augmented Reality Expert ha il compito di progettare e realizzare esperienze efficaci di realtà aumentata, in particolare per ambienti internet e Web Based. Applica i principi di accessibilità e usabilità delle interfacce e crea modelli d'interazione positiva e coerente, in base all'analisi dell'utente e al tipo di esperienza che si vuole creare. Possiede conoscenze interdisciplinari, analizza e seleziona tecnologie utili al design della realtà aumentata. Durante il processo di progettazione della realtà aumentata si

focalizza sui risultati attesi ed è in grado di condurre, una volta terminato il prototipo di esperienza, una valutazione della stessa attraverso il monitoraggio delle sperimentazioni con gruppi ristretti di utenti.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

5) **Esperto Amministratore di Database - *Database Administrator***: in possesso di specializzate competenze e conoscenze tecniche informatiche, progetta, realizza, controlla e mantiene database, svolgendo attività semplici o di bassa complessità, operando in team e sotto la supervisione dei propri superiori diretti. Assicura la progettazione e la realizzazione (developer), la manutenzione e la riparazione del database dell'azienda (administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business. Verifica lo sviluppo e il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e supportando la pianificazione di ulteriori espansioni per anticipare i bisogni. Supporta le attività di pianificazione e realizzazione delle misure di sicurezza

6) **Knowledge Expert**: Figura professionale che promuove le attività connesse alla gestione e comunicazione delle conoscenze aziendali, identificando modalità, strumenti, processi e prassi finalizzate a favorire lo sviluppo del capitale intellettuale attraverso la condivisione. Il Knowledge Manager presidia le attività relative alla conoscenza (base dati, archivi storici, cataloghi dati) dell'azienda. Espone i processi di gestione ed emersione della conoscenza attraverso la condivisione interna ed esterna, per disseminarla su piattaforme partecipative, in particolare quelle residenti sul Web (es. wiki, datahub, social coding), preservando le specificità soggette a brevetti.

7) **Esperto Analista - *Web Data Scientist***: in possesso di specializzate competenze, identifica, raccoglie, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarre informazioni (di sintesi o derivata dall'analisi), anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati. In possesso di adeguate conoscenze del mercato, del business e/o della missione dell'organizzazione, individua e accede alle fonti di dati in grado di sostenere e sviluppare un determinato processo aziendale; sceglie metodi e modelli più idonei ed efficaci per guidare le scelte strategiche aziendali, sviluppare linee di evoluzione e piani operativi; astrae le informazioni reperite e, tramite queste, genera indicazioni e programmi di sviluppo dell'azione, presenta queste indicazioni nella forma

idonea a supportare le decisioni tattiche e strategiche del management, prestando particolare attenzione alle problematiche connesse alla sintesi e alla rappresentazione e visualizzazione efficace delle informazioni.

SETTORE TECNOLOGIA E COMUNICAZIONE (ICT)

8) **Tecnico Informatico Expert - Tecnico di reti informatiche:** in possesso delle elevate conoscenze e competenze richieste, installa e configura complessi sistemi client in rete ed esegue il monitoraggio delle funzioni in esercizio, interagendo con gli utenti per la soluzione di problemi tecnici. Progetta, sviluppa e gestisce il funzionamento e la sicurezza di una rete informatica. Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto, coordinando organizzativamente il proprio gruppo di lavoro. Si conforma ai processi e alle procedure definite, tenendo conto della compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi, assicurandone l'integrità. È responsabile della puntuale ed efficace riparazione hardware/software, al fine di garantire una performance ottimale del sistema e un'alta soddisfazione del cliente.

9) **Esperto in attività di Service Desk:** sulla base di un'esperienza di almeno cinque anni, competenze e conoscenze solide e mature presta supporto tecnico alle postazioni di lavoro, con controllo da remoto o mediante intervento fisico. Utilizza abitualmente i sistemi di c.d. "trouble ticketing" per la corretta diagnosi, la gestione e la chiusura della richiesta di assistenza, sia di natura software che hardware. Può occuparsi, ove necessario, anche di operazioni di stoccaggio e movimentazione di materiali IT e TLC

SETTORE SICUREZZA INFORMATICA (CYBERSECURITY)

10) **Web Security Expert:** Figura professionale che analizza il contesto IT di riferimento, valuta e propone l'opportuna politica di sicurezza in accordo con le policy aziendali e il contesto specifico. È responsabile della verifica periodica della sicurezza del sistema e dell'esecuzione degli opportuni test (es. Penetration Test). Cura, inoltre, gli aspetti di formazione e sensibilizzazione sui temi della sicurezza. Il Web Security Expert analizza il contesto di riferimento, valuta e propone l'adeguata politica di sicurezza da implementare in accordo con le policy aziendali per proteggere le applicazioni, i server Web, i dati e i processi correlati. Analizza gli scenari di possibili attacchi e definisce i requisiti tecnici di sicurezza. È responsabile delle verifiche di sicurezza durante le varie fasi di realizzazione di un progetto Web e/o delle verifiche

periodiche dopo il rilascio. Può occuparsi personalmente di implementare le strategie di Security eseguendo azioni dirette sui vari oggetti che necessitano di protezione come architetture, reti, sistemi o applicazioni.

11) **Addetto Soc & Security Expert:** ha un ruolo di espletamento delle funzioni di controllo e gestione degli eventi relativi alla sicurezza delle reti e degli endpoint; raccoglie e analizza i log, rileva e segnala le minacce, procurando di rispondervi nei limiti delle competenze assegnategli e delle linee guida predisposte; si occupa dell'inventario degli asset, mantenendo aggiornati i sistemi, monitorandone le attività.

SETTORE COMMERCIALE (SALES, MARKETING E COMMUNICATION)

12) **Search Engine Expert:** in possesso delle elevate competenze e conoscenze tecniche informatiche dei linguaggi di programmazione, grafiche e comunicative, gestendo e supportando lo sviluppo di servizi Web e di Marketing digitale, si occupa del raggiungimento del miglior ritorno sull'investimento dato dalla visibilità all'interno di motori di ricerca e servizi a loro afferenti. Opera a livello progettuale, sotto la diretta responsabilità dei suoi superiori. Si occupa nelle varie fasi del prodotto del supporto e della verifica dei risultati inerenti al posizionamento sui motori di ricerca, impartendo le regole di relativa ottimizzazione all'interno dello sviluppo dei servizi Web. Supporta la direzione aziendale nelle scelte strategiche relative alla presenza e alle attività sulla rete Internet e sul

13) **Tecnico grafico:** in possesso delle elevate conoscenze e competenze richieste, è in grado di ideare, progettare e sviluppare soluzioni grafiche coerenti con le caratteristiche tecniche e funzionali e con gli obiettivi comunicativi dei prodotti da realizzare, tenendo conto del supporto con cui deve essere veicolato il prodotto (stampa, media elettronici, web, ecc.) e del target di riferimento.

14) **Tecnico della Comunicazione - Informazione:** in possesso delle elevate conoscenze e competenze richieste, è in grado di progettare, sviluppare, gestire e coordinare azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati, di predisporre testi scritti e adottare stili e concetti comunicativi efficaci e adeguati al contesto.

15) **Esperto comunità virtuale - Web Community Expert** in possesso delle

elevate conoscenze e competenze richieste sul Marketing & Comunicazione digitale, gestisce comunità virtuali presenti sul Web, creando e potenziando le relazioni tra i membri della stessa e tra questa e l'organizzazione committente. In particolare, promuove, controlla, analizza e valuta le conversazioni che si svolgono sulle varie risorse Web (siti Web, blog, social network). Costruisce e gestisce la relazione con gli Stakeholder on-line.

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

16) **Esperto in area amministrativa:** ha conoscenze e competenze solide e mature in una (o più) specifica area dell'amministrazione (contabilità, fatturazione, gestione del personale, segreteria). Svolge compiti di carattere operativo, anche compressi, con autonomia e capacità esecutiva. Ha dimestichezza con l'utilizzo dei più comuni programmi di gestione amministrativa. E' parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi di area e nell'adempimento delle scadenze definite, collaborando fattivamente con il proprio Responsabile.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO C2

❖ Declaratoria

È inquadrato nel livello C2 il lavoratore subordinato che, in possesso di specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolge mansioni specialistiche d'area (amministrative, tecniche, produttive o commerciali) e relative operazioni complementari, anche di vendita. Può essere chiamato a supportare, temporaneamente e solo sul piano pratico-operativo, un gruppo di lavoratori di pari livello o inferiore. Può essere incaricato di promuovere presso i clienti i servizi aziendali offerti o di ricercare e segnalare i potenziali clienti, nell'ambito di direttive generali fornite dai superiori gerarchici.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

1) **Team Leader** è il lavoratore che si occupa della governance operativa ed esecutiva dei gruppi di lavoro, coordinandone e monitorandone le attività e lavorando sugli aspetti motivazionali. Ha il compito di assistere e provvedere alla formazione on the job degli operatori. Introduce i correttivi condivisi con o trasmessi da i suoi diretti superiori, al fine di raggiungere i kpi di commessa. Raccoglie gli stimoli e le segnalazioni provenienti dai team operativi, li seleziona e organizza per trasmetterli al Supervisore. Ha il compito pratico sul campo di favorire l'adozione di nuove procedure, sistemi o soluzioni, collaborando al monitoraggio dei risultati.

SETTORE CLIENTI (CUSTOMER EXPERIENCE)

2) **Impiegato di concetto sviluppatore app mobile:** Figura professionale che realizza/codifica soluzioni applicative per periferiche mobile e scrive le specifiche di applicazioni per periferiche mobili in conformità ai requisiti del

cliente. Il Mobile Application Developer assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni per periferiche mobile che possono anche interagire con la Rete Internet ed il Web. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione dei dettagli applicativi. Realizza simulazioni di verifica del funzionamento dell'applicazione per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza.

SETTORE GESTIONE DATI (DATA MANAGEMENT)

3) **Analista - Addetto al monitoraggio dati:** in possesso delle conoscenze e competenze richieste, raccoglie, prepara, valida, analizza e interpreta dati inerenti per estrarre informazioni (di sintesi o derivata dall'analisi), al fine di elaborare statistiche di mercato.

SETTORE TECNOLOGIA E COMUNICAZIONE (ICT)

4) **Impiegato di concetto informatico:** in possesso delle conoscenze e competenze qualificate di settore, installa e configura prodotti, hardware e software, aggiorna i programmi. Esegue il monitoraggio delle funzioni in esercizio ed i tests, garantendo il raggiungimento del risultato atteso, ivi compresa sulla documentazione afferente e delle licenze.

5) **Impiegato di concetto sviluppatore:** ha le specifiche competenze richieste e adeguate al ruolo di sviluppatore front end o back end; opera sotto la supervisione del suo superiore, con poca autonomia ed è specializzato in attività di poca o nulla complessità.

SETTORE RISORSE UMANE (HR)

6) **Addetto alla selezione del personale Junior:** è il lavoratore addetto all'attività di ricerca e selezione del personale, con livello di autonomia adeguato al suo perimetro di riferimento. Si occupa di pubblicazione degli annunci, della ricerca attiva, dello screening dei potenziali candidati. Programma e gestisce i colloqui di selezione. Condivide i parametri di ingaggio definiti e segue l'immissione in ruolo del personale, coordinandosi in ogni

fase con i suoi diretti responsabili.

7) **Tecnico della formazione a distanza - *E-Learning***: in possesso delle competenze e conoscenze tecniche informatiche, commerciali e formative, sviluppa percorsi formativi in modalità a distanza, misto (blended), rapid, mobile e-learning, monitorando i percorsi e ambienti di apprendimento on-line. Sceglie tecnologie, approcci e strategie didattiche per i diversi livelli e contesti di apprendimento formale e non formale, tenendo conto della rapida e continua evoluzione dei modelli di costruzione e disseminazione della conoscenza e dell'apprendimento sul Web.

SETTORE COMMERCIALE (SALES, MARKETING E COMMUNICATION)

8) **Impiegato di concetto Ufficio Gare**: espleta compiti esecutivi nel monitoraggio, nella selezione, nell'archiviazione di bandi di gara; ha padronanza dei sistemi informativi e informatici correlati alle sue mansioni; partecipa alla stesura dei documenti di gara e alla definizione dell'offering, in modo ragionato e conforme all'articolato; predispone, verifica e svolge le procedure necessarie al caricamento e/o all'invio dei documenti di gara al fine di finalizzarne la partecipazione.

9) **Tecnico grafico**: in possesso delle conoscenze e competenze richieste, è in grado di sviluppare soluzioni grafiche coerenti con le caratteristiche tecniche e funzionali e con gli obiettivi comunicativi dei prodotti da realizzare, tenendo conto del supporto con cui deve essere veicolato il prodotto (stampa, media elettronici, web, ecc.) e del target di riferimento.

10) **Tecnico della Comunicazione - Informazione**: in possesso delle conoscenze e competenze richieste, è in grado di sviluppare, gestire e coordinare azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati, di predisporre testi scritti e adottare stili e concetti comunicativi efficaci e adeguati al contesto.

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

11) **Operatore Qualificato**: con competenza nella lingua italiana e, quando richiesto, con buona conoscenza in almeno una lingua straniera, intrattiene abitualmente i rapporti commerciali, amministrativi, tecnici ecc., con Collaboratori, Enti, Clienti, Banche o Fornitori. È Addetto all'ufficio:

- Amministrativo
- Approvvigionamenti
- Commerciale
- Logistica

12) **Addetto EDP - Segretario di Direzione - Segretario con gestione pratiche riservate:** svolge, con specifica competenza, diligenza e collaborazione, più compiti quali: raccolta di dati, elaborazione di schede e situazioni, compilazione di registri o reperti obbligatori, tenuta di situazioni contabili, scadenziari, estratti conto, solleciti, predisposizione di comunicazioni e Verbali, corrispondenza con i Clienti, ecc. Normalmente, risponde al proprio Capo Dipartimento .

SETTORE LEGALE (LEGAL)

13) **Impiegato di Concetto Legal:** lavora sotto la stretta supervisione del proprio responsabile, eseguendone le istruzioni e predisponendo la documentazione. Si occupa di archiviare, organizzare e protocollare documenti per renderli prontamente disponibili. Può avere specifiche competenze e mansioni, per esempio legate all'ambito privacy, ove può operare con parziale grado di autonomia al fine di adeguare processi e procedure agli standard di compliance in vigore.

OPERAI E MANUTENTORI

14) **Operaio Qualificato Installatore o Conduttore impianti / Riparatore, Manutentore (meccanico, elettrico, idraulico ecc.):** a fronte di richieste e/o interventi, anche calendarizzati, per le proprie qualificate competenze di settore, effettua lavori richiedenti conoscenze tecniche particolari ed elevate capacità tecnico-pratiche, comunque acquisite, individuando i guasti di normale difficoltà, in relazione ai mezzi e/o strumenti disponibili. Effettua installazioni, riparazioni e manutenzioni. Risponde al proprio Responsabile diretto.

15) **Magazziniere Qualificato:** per la propria pluriennale esperienza aziendale, effettua tutte le movimentazioni richieste nel magazzino o dalla logistica aziendale, ivi comprese le operazioni di carico e scarico dei materiali dagli automezzi, carri ferroviari ecc. Rileva le giacenze, segnala le scadenze dei

prodotti, il riordino delle scorte e compila tutti i documenti di pertinenza. Può coordinare l'organizzazione del lavoro anche degli addetti esterni, quali trasportatori, fornitori ecc.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO D1

❖ Declaratoria

È inquadrato nel livello D1 il Lavoratore che, con specifica collaborazione e con autonomia esecutiva, svolge lavori operativi o d'ordine che richiedano competenze teoriche o pratiche acquisite mediante una elementare esperienza nel settore in cui opera, garantendo l'effettuazione corretta dei compiti e delle opere di competenza. Risponde alle direttive di altro lavoratore inquadrato in livello superiore.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

- 1) **Senior consultant Inbound/outbound/ back office:** è il consulente che in ambito Call e Contact Center gestisce l'interazione con il cliente finale, sia per orientare agli acquisti sia per fornire assistenza tecnica, erogare informazioni, svolgere funzioni di caring. Può inoltre essere impiegato in attività di back end, ad esempio nella gestione dei reclami e nell'espletamento delle pratiche o nell'analisi di documentazione complessa. Ha competenze relazionali e conoscenze di dominio approfondite, padronanza nei sistemi informativi e informatici, gestisce in autonomia nel perimetro delle sue attività e mansioni le piattaforme, i portali, i sistemi, i software e i canali di comunicazione, digitali o voice, che gli sono assegnati. Ha il compito di raggiungere i kpi di performance, incrementando la produttività e mitigando i disservizi. Lavora sotto la supervisione del Team Leader e, in determinate condizioni e circostanze, può fornire stimoli e segnalazioni per il miglioramento del servizio, delle performance, della salute e sicurezza, riferendosi direttamente al proprio team leader.

SETTORE TECNOLOGIA E COMUNICAZIONE (ICT)

- 1) **Addetto informatico:** è il lavoratore con competenze IT di base. Rientrano tra le sue mansioni attività come il monitoraggio, il supporto alle

postazioni di lavoro, le operazioni di movimentazione, stoccaggio, smaltimento di apparati IT e TLC. Accede automaticamente al livello C2 dopo 2 (due) anni di esperienza nella posizione.

2) **Addetto al supporto tecnico:** è il lavoratore con competenze IT basiche quali monitoring, escorting, addetto alle postazioni di lavoro; accede automaticamente al livello C2 dopo 2 (due) anni di esperienza nella commessa e/o mansione.

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

3) **Addetto amministrativo** svolge diverse operazioni amministrative concatenate o effettua servizi che richiedono conoscenze settoriali, esperienza e particolare attenzione. Utilizzando schemi o programmi già predisposti, raccoglie, spunta, imputa, registra ed elabora dati, verificando e controllando le operazioni effettuate, garantisce un evoluto utilizzo dei programmi di videoscrittura, calcolo, presentazione e simili, compilando schede, registri, moduli e fascicoli. Effettua l'inserimento dati, appronta la documentazione necessaria alle pratiche elaborate, e/o rispondendo alle richieste del Suo Responsabile.

OPERAI E MANUTENTORI

4) **Addetto manutenzione e riparazione / Operaio Esperto Settoriale:** esegue interventi di normale complessità e lavori che richiedono normali conoscenze teorico - pratiche, comunque acquisite, quali: conduzione impianti, riparazioni, manutenzioni (*meccaniche, elettriche, idrauliche ecc.*). Risponde al proprio Responsabile diretto.

5) **Magazziere Esperto Settoriale:** sulla base delle istruzioni ricevute, mediante operazioni di normale complessità, provvede allo smistamento della merce, al suo imbustamento, etichettatura, piegatura, riordino ed eventuale applicazione dei sistemi di antitaccheggio. Effettua il controllo visivo della qualità del prodotto o della merce, segnalando eventuali anomalie riscontrate. Segnala la necessità di riordino delle scorte di magazzino. Compila le distinte di spedizione. Effettua il riordino del proprio ambiente di lavoro. Esegue lavori di normale complessità per l'imballaggio di prodotti, o loro parti, in casse, in stender o in cestoni, secondo le specifiche esigenze. Effettua operazioni di sollevamento, trasporto di materiali e loro posizionamento.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

LIVELLO D2

❖ Declaratoria

È inserito in tale livello il lavoratore che svolge con specifica collaborazione e sotto la direzione del proprio responsabile, mansioni d'ordine ed esecutive, operando anche con l'uso di normali attrezzature (autovetture), documenti (*schede, registri ecc.*) e/o apparecchi (*PC, telefoni, palmari ecc.*). È in possesso di formazione ed esperienza pratica basilari. Risponde al proprio Responsabile.

Esemplificazioni

SETTORE BPO

1) **Junior consultant Inbound/outbound/ back office:** è un consulente con esperienza nulla o inferiore ai 2 anni che svolge funzioni di assistenza tecnica, caring, vendita o back office limitandosi alle linee guida, agli script e alle istruzioni dei suoi superiori. Ha il compito di raccogliere e archiviare correttamente i motivi dell'interazione cliente su appositi sistemi informativi e informatici di Customer Relation Management secondo le procedure definite.

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

2) **Impiegato d'Ordine:** è addetto alle attività di: protocollo, archivio, fotocopiatrice e stampa completa di documenti (*fronte e verso, graffettatura, fascicolazione e/o plastificazione ecc.*); ricevimento, centralino telefonico e corrispondenza interna/esterna; immissione dati su maschere già predisposte e/o nei fogli di calcolo; videoscrittura. Su indicazione del Responsabile effettua diverse operazioni, rispettando disposizioni, procedure o schemi predeterminati: stampa situazioni, cura lo scadenziario, ecc.:

- Amministrativo
- Commerciale
- Tecnico - Informatico

- Addetto al Centralino
- Addetto alla Reception - Accoglienza Clienti
- Archivista
- Addetto posta
- Videoscritturista

OPERAI E MANUTENTORI

3) **Operaio Comune:** con la necessaria competenza pregressa e/o formazione, effettua semplici attività di manutenzione, sfalcio dell'erba, ricevimento posta, sostituzione corpi illuminanti, accensione/spengimento impianti secondo procedure prefissate.

4) **Fattorini - Portapacchi/Autista:** secondo i programmi ricevuti, anche attraverso sistemi informatizzati o telematici, con l'uso di normali veicoli (*autotomobili o autocarro*), che richiedono il possesso di Patente di categoria B, effettua abitualmente le consegne e i ritiri di pacchi, documenti e/o cibi, compilando i relativi avvisi di consegna e/o di mancato recapito.

5) **Addetto alle attività di spazzamento e raccolta/ Addetto manutenzione delle aree verdi:** nel rispetto delle indicazioni ricevute, effettua attività di pulizia, spazzamento, raccolta, irrigazione e mantenimento dell'ordine e decoro ambientale.

6) **Addetto alle pulizie - Pulitore:** effettua le pulizie e il riordino del/dei locale/i, magazzino/i, stanza/e, reparto/i e/o uffici, anche utilizzando normali strumenti d'uso comune (*aspirapolvere, spazzatrici, prodotti per la pulizia*), provvede alla segnalazione/segregazione di sicurezza dei luoghi ove opera, secondo le disposizioni generali ricevute. Svuota cestini, pulisce le superfici, gli uffici, i bagni, le scale ecc.

7) **Addetto alla sicurezza accessi - Sorvegliante - Guardiano - Usciere/Portiere - Fattorino - Accompagnatore Clienti/Visitatori:** nel rispetto delle indicazioni ricevute, effettua attività di controllo visivo degli accessi; registrazione e regolazione del flusso delle persone e merci in entrata e uscita; attività ausiliarie alla viabilità e fruizione dei servizi, registrazione, esazione e custodia nei parcheggi.

Altri Lavoratori con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità previste dalla Declaratoria del presente Livello.

TITOLO XLV

TRATTAMENTO ECONOMICO CONTRATTUALE

Art. 162 - Trattamento economico contrattuale minimo o base.

Il trattamento economico contrattuale minimo o base previsto dal presente CCNL è composto dalle seguenti voci retributive, singolarmente analizzate nei successivi articoli o Titoli:

- 1) “Retribuzione Base Mensile”;
- 2) “Scatti di professionalità”;
- 3) “Welfare Contrattuale”, che dovrà essere riconosciuto sempre in aggiunta alla retribuzione prevista dal presente CCNL o alla retribuzione individuale, se più favorevole al Lavoratore;
- 4) Eventuale “Elemento Contrattuale Sostitutivo della Polizza sanitaria”, se spettante.

Le Parti, nell’individuare gli importi da riconoscere al Lavoratore hanno assunto, quale normale sistema di calcolo, la c.d. “*mensilizzazione*”. Resta inteso che le Aziende potranno anche optare per il calcolo delle retribuzioni con il sistema orario, purché, a parità di lavoro, sia garantita l’invarianza dei risultati economici complessivi.

Il divisore orario convenzionale è stabilito nel valore 173, ad esclusione dei lavoratori discontinui, per i quali il divisore sarà dato dall’orario settimanale concordato (massimo 45 ore), moltiplicato per il coefficiente 4,33, con arrotondamento all’unità (con 45 ore settimanali: $45 \times 4,33 = 194,85$, arrotondato a 195). Nel caso di decimale pari a 0,5, l’arrotondamento sarà all’unità inferiore.

Il divisore giornaliero convenzionale è stabilito nel valore 26.

Art. 163 - Trattamento economico: corresponsione della retribuzione

Il Lavoratore ha diritto di ricevere alle normali scadenze il corrispettivo del lavoro ordinario e straordinario mensilmente prestato, registrato in formale cedolino paga. Tali scadenze dovranno essere comprese entro 20 giorni successivi al termine del mese cui le retribuzioni stesse si riferiscono.

La data indicata per la corresponsione dovrà essere resa nota ai Lavoratori e, quando essa coincida con un giorno di riposo o festivo, potrà essere anticipata o di diritto spostata al successivo primo giorno lavorativo.

È obbligo dell’Azienda corrispondere la retribuzione mediante pagamento tracciabile, quale assegno (*circolare, assegno bancario*) o bonifico, purché con

valuta effettivamente disponibile alla data pattuita per il pagamento delle competenze.

Art. 164 - Retribuzione Base Mensile

Livello	<i>Retribuzione Base Mensile dal 1/12/2024</i>
Dirigente	3.796,00
QUADRO	2546,52
A1	2476,72
A2	2300,00
B1	2205,77
B2	1961,25
C1	1897,74
C2	1760,15
D1	1630,00
D2	1496,54

Art. 165 - Aumento retributivo contrattuale

Le parti concordano che, a decorrere dal 1° giugno 2026 sarà dovuto ai lavoratori un aumento retributivo contrattuale come di seguito indicato.

LIVELLO ANPIT	RML DAL 01/12/2024	AUMENTO DAL 01/06/2026	RML DAL 01/06/2026
DIRIGENTI	3.796,00	97,81	3.893,81
QUADRI	2.546,52	65,62	2.612,14
A1	2.476,72	63,82	2.540,54
A2	2.300,00	59,26	2.359,26
B1	2.205,77	56,84	2.262,61
B2	1.961,25	50,54	2.011,79
C1	1.897,74	48,90	1.946,64
C2	1.760,15	45,35	1.805,50
D1	1.630,00	42,00	1.672,00
D2	1.496,54	38,56	1.535,10

Art. 166 - Scatti di professionalità

Poiché la retribuzione è il corrispettivo del lavoro prestato e, quindi, della sua quantità e qualità, la progressione delle competenze professionali, acquisite per effetto della formazione certificata e del conseguimento della correlata certificazione **PDR UNI 150:2024** e sue evoluzioni inerenti le specifiche mansioni del lavoratore e gli standard di competenza necessari per svolgerle, determina il corrispondente arricchimento della prestazione, rappresentato dagli Aumenti Periodici di Professionalità, anche solo detti “Scatti Pro”.

Pertanto, per conseguire tale forma di retribuzione, il lavoratore dovrà conseguire la certificazione della **PdR Uni 150:2024**, (o successive integrazioni e aggiornamenti) che determina un ulteriore addendum di 15,00 euro (o superiori) alla retribuzione contrattuale minima o base a partire dal mese successivo a quello di conseguimento della certificazione, secondo la successiva tabella 1).

Per ogni eventuale scatto successivo, rappresentato dal rinnovo della certificazione o dal conseguimento di una certificazione diversa e/o inerente a una mansione superiore, sarà erogato un contributo addizionale pari ad euro 20,00, fino a un massimo di quattro scatti/rinnovi.

Diversamente, qualora il lavoratore lasci decadere la propria certificazione e/o non superi l'esame per il suo mantenimento, la cifra non verrà più corrisposta. Nella quantificazione degli importi si è già tenuto conto dell'incidenza sugli istituti retributivi indiretti e differiti.

Tabella 1) Scatti di professionalità.

Certificazione	Scatto Pro
D2	euro 15,00
D1	euro 20,00
C2	euro 30,00
C1	euro 35,00
B2	euro 40,00
B1	euro 45,00
A2	euro 55,00
A1	euro 60,00
Quadro	euro 70,00
Dirigente	euro 80,00

Nel caso in cui le aziende non dovessero procedere con l'erogazione della formazione prevista dalla PdR UNI 150:2024 necessaria al raggiungimento dello scatto pro, al lavoratore sarà in ogni caso riconosciuto lo scatto retributivo, a partire dal sesto mese di applicazione del presente contratto, nella stessa misura che avrebbe percepito a mezzo dello scatto pro e secondo le medesime scadenze temporali.

TITOLO XLVI TRATTAMENTO ECONOMICO: MAGGIORAZIONI

Art. 167 - Maggiorazioni per lavoro ordinario

Ferme restando le maggiorazioni per lavoro straordinario, straordinario con riposo compensativo e Banca delle Ore di cui ai successivi articoli, sono previste le seguenti maggiorazioni della retribuzione minima correlate alla particolare configurazione dell'**orario ordinario di lavoro**.

Tab. 1): Sintesi delle Maggiorazioni per ore ordinarie lavorate

	<i>Col. 1</i>	<i>Col. 2</i>	<i>Col. 3</i>
	Descrizione del turno	Profilo Orario "6 + 1" e "5 + 2"	Profilo Orario "H24 - 6 +1 +1"
A	Diurno feriale	-	(€ 35,00) ²
B	Notturno ¹ feriale	12%	10% ³
C	Diurno festivo	12%	10% ³
D	Notturno ¹ festivo	15%	12% ³

¹ Per le definizioni del lavoro notturno si rinvia all'art. 11, D. Lgs. n. 66/2003.

² "Indennità Turno 6+1+1" di € 35,00/mese.

³ In aggiunta alla maggiorazione di cui al punto A.

Art. 168 - Lavoro straordinario (*individuale o individuale plurimo*)

Il lavoro straordinario è quello richiesto dal Datore di lavoro e prestato dal Lavoratore oltre l'orario settimanale contrattualmente predeterminato, con l'esclusione del lavoro svolto in regime di flessibilità (*Banca delle Ore*), dello straordinario con riposo compensativo (*composizione multi periodale dell'orario di lavoro*) o per recupero di ritardi o assenze.

Per il dovere di collaborazione, lo straordinario richiesto entro i limiti contrattuali è obbligatorio, fatte salve le comprovate situazioni personali di obiettivo impedimento.

Fermo restando il limite massimo complessivo di **250 (duecentocinquanta) ore annue di lavoro straordinario e il rispetto dei limiti contrattuali e legali**

sull'orario di lavoro giornaliero e settimanale, l'Azienda potrà fare ricorso al lavoro straordinario nei casi di necessità urgenti od occasionali, o richiesti dalla peculiarità del settore, oltre ai casi previsti come deroga ed eccezione dalle norme di Legge o dal presente CCNL.

È demandata alla Contrattazione Aziendale la possibilità di concordare un diverso limite annuo di lavoro straordinario, purché esso sia rigorosamente motivato, giustificato, temporaneo e nel rispetto dei limiti posti a tutela della salute del Lavoratore.

Il Lavoratore effettuerà il lavoro straordinario solo su richiesta o autorizzazione aziendale, trasmessa tramite il Responsabile a ciò preposto e/o autorizzato.

Le maggiorazioni dello straordinario da calcolarsi sulla retribuzione base e da liquidarsi con la retribuzione del mese di competenza sono previste alla successiva Tabella 2).

Tab. 2): Sintesi delle maggiorazioni per il lavoro straordinario *

	a) Descrizione dello straordinario	Maggiorazione oraria
A	Straordinario diurno prime 2 ore	25%
B	Straordinario diurno oltre le prime 2 ore	30%
C	In regime diurno in giorno festivo	55%
D	In regime notturno in giorno ferialo	45%
E	In regime notturno in giorno festivo	65%

La retribuzione dello straordinario, comprensiva delle maggiorazioni, dovrà essere liquidata con la retribuzione del mese nel quale esso è stato effettuato e dovrà essere evidenziata con apposita voce nel cedolino paga del Lavoratore. Il lavoro straordinario prestato, anche in modo “*fisso e continuativo*” (per esempio, un’ora per ogni giorno lavorativo), ma entro i limiti complessivi annuali previsti dal presente CCNL, purché contenuto nell’arco temporale di 12 mesi e purché retribuito con le maggiorazioni contrattualmente previste, non potrà in nessun caso considerarsi un prolungamento ordinario dell’orario di lavoro, non darà origine al c.d. *consolidamento dell’orario*, né potrà trasformare la relativa retribuzione per lavoro straordinario in retribuzione ordinaria. La retribuzione dello straordinario, eccetto che in presenza di apposita *voce di forfaitizzazione* facente parte della retribuzione base mensile, sarà

ininfluente nella determinazione delle retribuzioni indirette, differite, nonché del T.F.R.

Per tutto quanto non previsto dal presente CCNL o dalla successiva Contrattazione Aziendale di Secondo Livello, in materia d'orario di lavoro e di lavoro straordinario, varranno le condizioni pattuite nella Lettera/Contratto di assunzione, purché esse non siano contrarie alle vigenti norme di Legge.

Art. 169 - Lavoro straordinario con riposo compensativo

In caso di richiesta di lavoro straordinario eccedente le complessive 10 (dieci) ore giornaliere e le 48 (quarantotto) ore settimanali, a titolo di “intensificazione”, esso dovrà essere mensilmente retribuito solo con le maggiorazioni della retribuzione previste nella successiva Tabella 3), accreditando al Lavoratore la maturazione dei *Riposi individuali compensativi* alle ore di “straordinario con riposo compensativo” effettuato nel mese di competenza.

Il Lavoratore potrà utilizzare i Riposi individuali in gruppi di 4 (quattro) o di 8 (otto) ore, previo accoglimento della richiesta presentata al Datore di lavoro, con preavviso superiore a 2 (due) giorni lavorativi.

L'accoglimento della richiesta di riposo dovrà privilegiare la scelta del Lavoratore, ovviamente conciliandola con le eventuali inderogabili e motivate esigenze di servizio.

La gestione dei riposi individuali conseguenti allo straordinario con riposo compensativo sarà *continua* e, pertanto, il saldo dei permessi a debito o maturati al 31 dicembre di ogni anno, sarà riportato al successivo 1° gennaio.

Il Lavoratore, per una volta nell'arco di ciascun anno di calendario, potrà richiedere la liquidazione dei riposi per la parte eccedente il saldo di 160 (centosessanta) ore. In tal caso, le ore di riposo compensativo eccedenti le 160 (centosessanta) dovranno essere retribuite con la retribuzione ordinaria maggiorata del 15% (quindici per cento).

Lo straordinario effettuato senza l'effettivo godimento del previsto riposo compensativo, eccedente il saldo di 160 ore, concorrerà ai limiti contrattuali e legali del normale lavoro straordinario.

In caso di richiesta scritta del Lavoratore, o con Accordo Aziendale di Secondo livello, la presente disciplina sul *lavoro straordinario con riposo compensativo* potrà essere applicata a tutto il lavoro straordinario richiesto dall'Azienda.

Tab. 3): Sintesi delle maggiorazioni per il lavoro straordinario con riposo compensativo *

	a) Descrizione dello straordinario con permesso/riposo compensativo	Maggiorazione oraria
A	Entro le 10 ore giornaliere e le 48 ore settimanali o, per i Tempi Parziali, entro il 25% dell'orario di lavoro normale	3%
B	Oltre le 10 ore giornaliere o le 48 ore settimanali o, per i Tempi Parziali, oltre il 25% dell'orario di lavoro normale	6%
C	In regime diurno in giorno festivo	19%
D	In regime notturno in giorno feriale	14%
E	In regime notturno in giorno festivo	24%
F	In caso di liquidazione dei riposi compensativi eccedenti le 160 ore, in alternativa al godimento del permesso (<i>per una volta nell'arco di ciascun anno di calendario</i>)	Riconoscimento dell'ulteriore maggiorazione del 15%

Art. 170 - Lavoro straordinario o supplementare: Indennità forfetaria mensile

In materia di Indennità forfetaria per il lavoro straordinario o supplementare abitualmente prestato.

A. Forfetizzazione “fissa” dello straordinario/supplementare, quale componente della retribuzione

- a) Per il personale Direttivo, ovvero i Lavoratori con la qualifica di Dirigente, Quadro o Livelli A1 e A2, che non sono soggetti a limitazioni d'orario, la retribuzione base prevista per tali livelli d'inquadramento già comprende la retribuzione di eventuale lavoro straordinario o supplementare, effettuato nei giorni lavorativi e nei limiti della normalità.
- b) I Lavoratori di livello B1 e B2 non sono soggetti alla disciplina legale e contrattuale sull'orario di lavoro ogniqualvolta gestiscano e coordinino altri Lavoratori, con responsabilità diretta della disciplina del loro lavoro e dei risultati conseguiti, ordinariamente senza partecipare direttamente ai servizi. Per tali ragioni, per i Lavoratori di livello B1 e B2, in alternativa alla retribuzione analitica del lavoro straordinario, sarà possibile prevedere un'indennità mensile di forfetizzazione.

- ⇒ Nei casi di forfettizzazione “fissa” e continuativa dello straordinario, cioè non soggetta a verifiche periodiche di congruità, la stessa non avrà valore indennitario, ma dovrà considerarsi parte stabile della retribuzione del Lavoratore e, in tal caso, sarà utile per il calcolo delle retribuzioni indirette, differite e per il T.F.R.

Art. 171 - Banca delle Ore

Le Parti riconoscono l'opportunità che, nell'interesse del Lavoratore e dell'Impresa, si limiti il ricorso agli ammortizzatori sociali quali la Cassa Integrazione Guadagni, ricorrendo, per quanto possibile, ai regimi di flessibilità aziendale compensativa, che hanno un'onerosità limitata per l'azienda e prevedono l'intera retribuzione per il Lavoratore, adattando così la prestazione di lavoro alle effettive necessità aziendali, ogniquale volta esse richiedano forte variabilità della prestazione.

In tal modo, si ricorrerà alla sospensione del lavoro con intervento delle integrazioni salariali solo nei casi di maggiore gravità e prevedibile durata della crisi. Resta inteso che le rarefazioni eccedenti le 12 (dodici) ore settimanali, salvo diverso Accordo di Secondo livello, giustificheranno la sospensione del lavoro con ricorso agli ammortizzatori sociali applicabili.

A. Definizione e disciplina

Nel caso di lavoro richiesto per più intensa attività riferita all'intera Azienda o Reparto, Ufficio, Squadra, Categoria, ecc., con successivi e prevedibili periodi d'attività ridotta, l'Azienda potrà, per qualsiasi livello e tipologia di lavoro prevista dal presente CCNL:

- a) intensificare l'orario ordinario di lavoro, con successiva rarefazione retribuita a recupero delle ore lavorate nell'intensificazione;
- b) ridurre l'orario ordinario di lavoro (*rarefazione*) a fronte di una successiva prevedibile intensificazione.

Quindi, potranno verificarsi i seguenti casi:

1. Intensificazione e, cioè, superamento, in regime di lavoro ordinario, dell'orario settimanale oltre i limiti contrattuali, per un massimo di 24 (ventiquattro) settimane all'anno, con il riconoscimento delle maggiorazioni previste in Tabella 4) del presente articolo per le ore lavorate settimanali eccedenti le ore contrattuali, al fine di realizzare, con il loro godimento, una composizione plurisetimanale o plurimensile dell'orario ordinario di lavoro.
2. Rarefazione, nel caso di temporanea e limitata riduzione del fabbisogno di lavoro, con utilizzo del saldo attivo dell'intensificazione o con previsione di una successiva intensificazione a recupero. Si

potrà, così, ridurre l'orario settimanale effettivamente lavorato fino al limite minimo del 70% del monte ore, anticipando la retribuzione contrattuale del Lavoratore (fino ad un massimo del 30% delle ore settimanali per il Tempo Pieno) e ponendo le ore anticipate e non lavorate dal Lavoratore a suo debito nel conto della Banca delle Ore.

Ai Lavoratori cui si applicherà il regime previsto al punto 1., sarà riconosciuta la normale retribuzione ordinaria (40 ore settimanali nel Tempo Pieno o, in caso di Tempo Parziale, per le ore previste dal contratto individuale) e le maggiorazioni d'intensificazione per il tempo e i diversi profili di prestazione (in giorno lavorativo, di riposo, e/o festivo o in ore notturne), come riportate nella successiva Tabella 4).

Le ore d'intensificazione e di rarefazione dovranno essere mensilmente evidenziate nel cedolino paga, con le indicazioni riassuntive “*maturate*”, “*godute*” e “*saldo*”.

Ai Lavoratori cui si applicherà il regime previsto al punto 2., spetterà l'intera retribuzione ordinaria afferente al normale orario contrattuale, con corrispondente iscrizione a debito sul conto individuale della Banca delle Ore delle ore non effettivamente lavorate, quali ore “*godute*”.

Il saldo massimo (*positivo o negativo*) della Banca delle Ore potrà essere di **160** (centosessanta) ore, sia a favore del Lavoratore che del Datore.

Resta inteso che, con Accordo scritto delle Parti interessate, il saldo della Banca delle Ore a debito del Lavoratore potrà compensare:

- ratei di permessi maturati e non goduti nel limite massimo di 40 (quaranta) ore annuali;
- lavoro nei giorni di riposo, sino a saldo zero del debito e senza limite;
- lavoro prestato nell'ambito dei CLUB tematici di cui agli artt. 26 ss. del presente CCNL.

Le compensazioni avverranno alla pari perché saranno già state liquidate nel mese dell'intensificazione le indennità e le maggiorazioni conseguenti alla durata e collocazione temporale della stessa.

I regimi d'intensificazione e rarefazione previsti per la Banca delle Ore sono “continui” e, pertanto, il loro saldo al 31 dicembre di ciascun anno dovrà essere riportato al 1° gennaio dell'anno successivo.

In caso di cessazione, sia per dimissioni che licenziamento, il saldo positivo della Banca delle Ore sarà accreditato con le competenze di chiusura del rapporto, mentre quello negativo sarà addebitato fino a concorrenza, potendo compensare qualsiasi voce a credito del Lavoratore, del quale la rarefazione retribuita si dovrà considerare anticipazione, avendo essa

valore alimentare e previdenziale. L'accredito del saldo positivo della Banca delle Ore, effettuato al momento di chiusura del rapporto, comporterà l'ulteriore maggiorazione fissa del 15% (quindici per cento).

Il lavoro straordinario potrà, quindi, essere svolto nei limiti contrattualmente previsti, anche in eccedenza all'intensificazione del lavoro effettuata con ricorso alla Banca delle Ore di cui al presente articolo, con i soli limiti complessivi previsti dall'art. 168.

B. Maggiorazioni per le intensificazioni d'orario con accredito nella Banca delle Ore

Le maggiorazioni per le intensificazioni con accredito nella Banca delle Ore, conformi alla successiva Tabella, sono calcolate sulla retribuzione base e non concorreranno a formare la base di calcolo delle retribuzioni differite e del T.F.R., essendo esse (maggiorazioni) già comprensive delle relative quote.

Tab. 4): Sintesi delle maggiorazioni per le intensificazioni dell'orario di lavoro
*

	a) Descrizione dell'intensificazione	Maggiorazione oraria
A	In regime di lavoro diurno	15%
C	In regime diurno in giorno di riposo	-
D	In regime diurno in giorno festivo	19%
E	In regime notturno in giorno feriale	14%
F	In regime notturno in giorno di riposo	-
G	In regime notturno in giorno festivo	24%
H	Accredito del saldo positivo della Banca delle Ore	Riconoscimento dell'ulteriore maggiorazione del 15%

C. Intensificazioni o Rarefazioni Collettive

Il Datore di lavoro, di diritto, potrà attivare la Banca delle Ore, previa comunicazione informativa alla RSA/RST indicante i motivi della necessità dell'intensificazione o della rarefazione e la loro presunta distribuzione settimanale, mensile o plurimensile.

D. Contrattazione di Secondo livello

Le Parti aziendali, tramite la Contrattazione di Secondo livello, ogniquale volta vi siano problemi ricorrenti imputabili a cause esterne all'impresa, che determinino l'esigenza di intensificazioni o rarefazioni solo in alcuni ambiti, unità produttive/operative o uffici, potranno concordare l'utilizzo settoriale della Banca delle Ore, quale strumento sostitutivo di altri regimi applicati alla generalità dei lavoratori nei momenti di crisi (*quali, ad esempio, sospensione dal lavoro con ricorso agli ammortizzatori sociali*).

Art. 172 - Solidarietà: Cessione dei Riposi e del saldo individuale della Banca delle Ore

L'articolo 24 del D. Lgs. 151/2015 prevede che i saldi positivi delle ferie eccedenti le 160 ore annuali e dei permessi, possano anche essere ceduti a titolo gratuito ai lavoratori dipendenti dello stesso datore di lavoro, che svolgano mansioni di pari livello e categoria, al fine di assistere i figli minori che, per le particolari condizioni di salute, hanno bisogno di assistenza e cure costanti da parte dei genitori. Al fine di permettere l'effettivo esercizio della solidarietà prevista dal citato art. 24, le Parti concordano che possano essere ceduti, alle stesse condizioni previste dalla Legge, anche i riposi compensativi individuali dello straordinario e la quota individuale del Saldo positivo della Banca delle Ore nei limiti massimi del 50% delle ore accreditate, fermo restando che tale cessione non modificherà la qualificazione di *riposo compensativo*.

La Contrattazione di Secondo Livello, in considerazione della concreta situazione di bisogno del Lavoratore, delle caratteristiche del lavoro e delle esigenze di salvaguardia, con motivate ragioni, potrà integrare la disciplina di solidarietà di cui sopra.

Nota applicativa sulle Indennità

- 1) *Le Indennità orarie di cui al presente Titolo si calcolano sulla retribuzione base del Lavoratore e, essendo ristoro del particolare disagio, saranno riconosciute nel mese di competenza solo per tutte le ore effettivamente lavorate nel modo che ne ha dato titolo. Perciò, in caso di assenza a qualsiasi causa dovuta, le Indennità di cui alle precedenti Tabelle non saranno spettanti.*
- 2) *Le Indennità concorrono a formare la retribuzione mensile di fatto dovuta al Lavoratore nel mese di competenza e già comprendono le quote retributive per ferie, tredicesima, nonché la quota per T.F.R. Pertanto, esse sono ininfluenti nel calcolo dei già menzionati istituti contrattuali.*

TITOLO XLVII TRASFERIMENTO - TRASFERTA - DISTACCO O COMANDO - REPERIBILITÀ

Art. 173 - Trasferimento - Trasferta - Distacco o Comando

Il Trasferimento, la Trasferta e il Distacco si hanno ogniqualvolta il Lavoratore sia tenuto a prestare l'opera in luoghi diversi dalla sede contrattuale di lavoro. Nelle Aziende plurilocalizzate, il Trasferimento o il Distacco possono essere giustificati anche al fine di salvaguardare le risorse lavorative, altrimenti in esubero in una determinata sede.

Art. 174 - Trasferimento

Il Trasferimento sposta la titolarità del rapporto di lavoro tra sedi diverse della medesima Azienda. Esso, normalmente richiederà il preventivo consenso del Lavoratore, salvo che avvenga per salvaguardia del posto di lavoro o comprovate ragioni tecniche, organizzative o produttive.

Il trasferimento non può discriminare i Lavoratori per motivi sindacali o per altre ragioni inerenti alla sfera personale e quando l'interessato fosse eletto a cariche sindacali o pubbliche o genitore di figlio o equiparato, minore di un anno, il trasferimento non sarà possibile senza il consenso dell'interessato.

Il trasferimento non potrà, in ogni caso, assumere la valenza di *sanzione disciplinare atipica*.

Il trasferimento prevede un preavviso normale di 3 (tre) mesi e dà normalmente diritto alle seguenti indennità o rimborsi:

1. il rimborso delle spese effettive e documentate di trasferimento e trasporto, che sia avvenuto conformemente alle disposizioni aziendali ed al decoro del Lavoratore. Qualora il trasferimento preveda il cambio di domicilio, rientrano nel rimborso delle spese sostenute anche gli oneri documentati di trasloco;
2. il rimborso dell'eventuale affitto contrattualmente dovuto all'eventuale locatore o del mancato godimento ad equo canone dell'alloggio di proprietà. Qualora il preavviso al trasferimento sia inferiore a **mesi 4 (quattro)**, il rimborso spetta fino a concorrenza di tale termine;
3. un'indennità di trasferimento pari a quella prevista per il personale in trasferta, per un massimo di 9 (nove) settimane, ridotte di una settimana per ciascun mese di preavviso ricevuto, fino al minimo di **3 (tre) settimane**;

4. **in caso di trasloco del mobilio**, il Lavoratore avrà diritto a 24 (ventiquattro) ore di permesso straordinario retribuito o, a sua scelta, alla relativa indennità sostitutiva;
5. **nel caso di Lavoratore con familiari a carico**, il rimborso delle spese di trasporto, di cui al punto 1. che precede, dovrà comprendere le spese effettive sostenute e documentate anche per ciascun convivente a carico. Inoltre, si riconoscerà per ciascun convivente, con i criteri di cui al punto 3. che precede, il **30% (trenta per cento)** della diaria per il tempo spettante.

Resta inteso che il complesso dei rimborsi e delle indennità dovute dall'Azienda si giustifica solo con l'effettivo trasferimento del Dipendente e dei suoi familiari e con la permanenza del Lavoratore nella nuova sede di lavoro per un tempo almeno pari al doppio del preavviso di trasferimento ricevuto.

Una minor permanenza del Lavoratore, che non sia disposta dall'Azienda, salvo nei casi di dimissioni conseguenti a giusta causa, diverso accordo tra le Parti o forza maggiore, determinerà il diritto aziendale di trattenere da tutte le competenze di fine rapporto, i rimborsi, pro quota, delle indennità di cui ai punti 1., 2., 3., 4. e 5. che precedono, qualora esse siano già state riconosciute al Dipendente, comprese le quote versate per i suoi familiari.

Il Lavoratore trasferito all'estero, oltre a quanto precede, avrà diritto alla corresponsione di un'indennità aggiuntiva di trasferimento pari a 3 (tre) *Retribuzioni Mensili Normali*, che saranno aumentate di mezza mensilità per ogni familiare a carico che si trasferisca con il Lavoratore, purché sia comprovato l'effettivo trasferimento del nucleo familiare. Anche per i Lavoratori trasferiti all'estero, vale la precedente disciplina sulle trattenute da effettuarsi in caso di permanenza nella nuova sede di lavoro per un tempo inferiore al doppio del preavviso di trasferimento ricevuto, salvo i casi d'impossibilità sopravvenuta o forza maggiore.

Nei casi in cui il trasferimento si giustifichi dalla salvaguardia del posto di lavoro, le Parti, con Accordo assistito, potranno stabilire condizioni diverse, anche peggiorative, rispetto alle previsioni del presente articolo.

Art. 175 - Trasferta

Quando la prestazione lavorativa non sia prestata nella sede contrattuale di lavoro e la stessa avvenga, per l'intero orario ordinario giornaliero, ad almeno 60 (sessanta) chilometri dalla sede abituale o, comunque, quando il luogo di lavoro sia raggiungibile dalla sede abituale (*con i mezzi normali, ivi compresa l'autovettura del dipendente, se autorizzata*) solo in un tempo normalmente superiore ad un'ora, si configura la Trasferta.

In tal caso, oltre al rimborso delle spese di viaggio dalla sede contrattuale al luogo di lavoro comandato e al ristoro di altre eventuali spese sostenute dal Lavoratore per conto dell'Azienda, quali vitto e alloggio (purché analiticamente documentate, nei limiti della normalità e preventivamente autorizzate), al Lavoratore non verranno corrisposte indennità aggiuntive.

L'Azienda potrà sostituire il rimborso analitico delle spese di vitto e alloggio con l'Indennità di trasferta, come previsto da apposito Regolamento aziendale o da prassi e da considerarsi esente da contribuzione previdenziale e da prelievo fiscale ai sensi di legge, nonché non incidente ai fini degli istituti retributivi indiretti e differiti.

Art. 176 - Distacco

Le parti riconoscono la possibilità di ricorrere all'istituto del distacco, che ricorre quando un'Azienda, per soddisfare un proprio interesse, pone temporaneamente uno o più Lavoratori a disposizione di altro soggetto per l'esecuzione di una determinata attività lavorativa.

Tali attività potranno essere ampie nel caso di lavori distaccati presso realtà partecipate, associate, controllate o in caso di reti di imprese o simili.

Per quanto qui non previsto si fa rinvio alle disposizioni della legge in materia.

In caso di distacco, l'Azienda rimane responsabile del trattamento economico e normativo a favore del Lavoratore distaccato, il quale dovrà rispettare la disciplina del lavoro della realtà presso la quale presta la sua opera.

Art. 177 - Reperibilità con Indennità

La reperibilità è un istituto accessorio e complementare all'ordinaria prestazione lavorativa, mediante il quale il Lavoratore si rende disponibile all'Azienda per sopperire esigenze di lavoro imprevedute, o singolarmente imprevedibili, al fine di assicurare il ripristino e la continuità dei servizi, la funzionalità o la sicurezza degli impianti o i necessari interventi per l'assistenza o la salute.

Le ore di reperibilità non sono di lavoro effettivo e non concorrono al computo dell'orario di lavoro legale e contrattuale.

Al Lavoratore in reperibilità, potrà essere riconosciuta una corrispondente indennità. In caso di assenza dell'indennità, la Reperibilità sarà un atto volontario, così come l'effettiva disponibilità all'intervento.

Nel caso di reperibilità con indennità, il Lavoratore potrà essere inserito dall'Azienda in turni di reperibilità definiti secondo una programmazione settimanale o mensile, di norma previo ordine di servizio con preavviso di 7 (sette) giorni.

In caso d'impedimento documentato, sono fatte salve le sostituzioni tempestive dovute a impreviste a situazioni soggettive dei lavoratori coinvolti nei turni di reperibilità.

Fermo restando il possesso dei necessari requisiti e, quindi, nei limiti di fungibilità operativa, le Aziende provvederanno ad avvicendare nella reperibilità il maggior numero possibile di lavoratori, dando la priorità ai dipendenti che ne facciano richiesta.

Salvo giustificato e provato motivo, il Lavoratore non potrà rifiutare di compiere turni di reperibilità con indennità.

La chiamata di reperibilità sarà di norma effettuata tramite telefono cellulare, che potrà anche essere fornito dall'Azienda al Lavoratore per uso di servizio.

Durante i turni di reperibilità, il Lavoratore s'impegna a mantenere il cellulare acceso e carico e a permanere in zone nelle quali sia assicurata la copertura telefonica e la possibilità di tempestivo intervento.

Il Lavoratore in reperibilità sarà in ogni caso libero di spostarsi, purché egli assicuri sempre la raggiungibilità e la possibilità d'intervento.

Alla chiamata, egli è tenuto ad attivarsi immediatamente per far fronte all'intervento richiesto, rispettando il tempo di attivazione preventivamente concordato.

Quando, per qualsiasi ragione, il Lavoratore in reperibilità preveda di non riuscire a garantire il rispetto dei tempi d'intervento, ne darà tempestiva comunicazione all'Azienda, concordando l'intervento del Lavoratore Disponibile, ove esistente, o altre eventuali soluzioni atte a ridurre rischi e disagi all'utenza.

Nel caso in cui il lavoratore durante il periodo di reperibilità, senza valide ragioni, non risponda tempestivamente alla richiesta d'intervento, non gli sarà riconosciuta l'indennità di reperibilità giornaliera o settimanale e l'Azienda potrà attivare la procedura disciplinare prevista.

La reperibilità potrà essere richiesta secondo le seguenti articolazioni:

- a) giornaliera: pari a 16 (sedici) ore nei giorni feriali o 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) ore nei giorni di riposo aggiuntivo o festivi/riposi settimanali;
- b) settimanale;
- c) con diversa configurazione concordata tra l'Azienda e il Lavoratore.

La reperibilità continuativa settimanale non potrà eccedere una settimana su 4 (quattro) e non dovrà comunque essere richiesta per più di 7 (sette) giorni continuativi.

Qualora al Lavoratore in reperibilità siano richiesti uno o più interventi la cui durata, comprensiva dei tempi di viaggio, raggiunga le 8 (otto) ore, il Lavoratore avrà diritto di comunicare all'Azienda la sua impossibilità di procedere nel servizio di reperibilità, potendo così usufruire del riposo. In tale caso, al Lavoratore sarà comunque dovuta l'intera Indennità di Reperibilità prevista.

Per l'effettivo svolgimento dei turni di reperibilità, le Aziende riconosceranno al Lavoratore, in aggiunta alla retribuzione dovuta per il tempo d'intervento, una specifica indennità giornaliera da prevedersi con apposito Accordi di secondo livello.

Le ore d'intervento effettuato in reperibilità, ivi comprese quelle c.d. "*da remoto*", rientrano nel computo dell'orario di lavoro ordinario o straordinario, fermi restando i limiti contrattuali di lavoro effettivo e deroghe, fatto salvo il riconoscimento, previo accordo tra Azienda e Lavoratore, di riposi compensativi. Esso sarà retribuito con le maggiorazioni previste dal presente CCNL per il lavoro *straordinario con riposo compensativo* o lavoro *straordinario diurno, notturno o festivo*.

Il tempo di reperibilità può coincidere con il tempo di riposo giornaliero e/o settimanale, qualificando così come straordinario l'eventuale lavoro effettuato.

Il lavoratore in Reperibilità con Indennità, impossibilitato all'intervento, ha l'onere di provare tempestivamente all'Azienda l'impedimento sopravvenuto.

Tale impossibilità all'intervento, quando sia connessa alla sfera privata del Lavoratore e impedisca l'esecuzione degli interventi, ancorché giustificata, non determinerà il diritto alla relativa indennità di reperibilità.

TITOLO XLVIII
CODICE DISCIPLINARE:
DIRITTI DEL LAVORATORE DIPENDENTE
(Da affiggere in luogo accessibile a tutti i Lavoratori)

Art. 178 - Diritti del Lavoratore: rispetto della persona

Le Parti concordano sull'esigenza di favorire la ricerca di un clima di lavoro improntato al rispetto e alla reciproca correttezza, ritenendo inaccettabile qualsiasi discriminazione basata sul sesso, sull'orientamento sessuale, sulla provenienza e sulle opinioni o, comunque, lesiva della dignità personale. Convengono, quindi, anche di recepire i principi del Codice di Condotta, relativo ai provvedimenti da adottare nella lotta contro le molestie sessuali di cui al D. Lgs. 145 del 30 maggio 2005.

In particolare, sono considerate come molestie sessuali quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o comportamentale, aventi lo scopo e l'effetto di violare la dignità di una Lavoratrice o di un Lavoratore o di creare un clima degradante, umiliante od offensivo. L'Azienda è chiamata a mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire il verificarsi di comportamenti configurabili come discriminazioni o molestie sessuali e a promuovere e diffondere la cultura del rispetto della persona, con particolarissima attenzione agli eventuali lavoratori minori d'età.

Art. 179 - Diritti del Lavoratore: decadenza

1) Termini di Decadenza Contrattuale

Qualsiasi reclamo sulla retribuzione deve essere presentato dal Lavoratore in forza, a pena di decadenza, entro 24 mesi dalla consegna del Prospetto Paga e, comunque, entro 12 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro.

Tale termine di decadenza contrattuale, per essere applicato dovrà essere espressamente indicato nella lettera di assunzione sottoscritta dal lavoratore ovvero, per il personale già in forza, specificato mediante Accordo individuale e/o integrazione della lettera di assunzione.

Le parti di retribuzione non contestate dovranno comunque essere pagate al Lavoratore alla naturale scadenza.

- 2) Termini correlati al periodo di comparto:** in caso di malattia, il Lavoratore avrà diritto a richiedere per iscritto all'Azienda l'indicazione del periodo di comparto maturato e usufruito, al fine di essere messo in condizioni di valutare correttamente l'eventuale recesso aziendale. Di conseguenza, l'Azienda dovrà rispondere per iscritto a tale richiesta del dipendente, di norma entro una settimana lavorativa.

Al fine di garantire il corretto esercizio da parte del Lavoratore dei suoi diritti contrattuali e legali, si ricorda che nel rapporto di lavoro sono presenti molti termini di decadenza e/o di prescrizione quali, ad esempio, in materia di crediti di lavoro, di T.F.R., di licenziamenti e impugnazioni dei contratti, di omissioni contributive ecc. Pertanto, in caso di interesse specifico, le Parti in epigrafe invitano il Lavoratore ad una verifica attenta dei propri diritti nel rispetto di tali termini, anche mediante l'assistenza dell'Organizzazione Sindacale sottoscrittrice il presente CCNL o del Patronato di riferimento ENCAL - CISAL, anche con verifiche periodiche dei versamenti contributivi.

Art. 180 - Diritti del Lavoratore: precisazione del potere gerarchico

L'Azienda avrà cura di mettere il Lavoratore in condizioni di evitare possibili equivoci circa le persone alle quali, oltre che al superiore diretto, egli è tenuto a rivolgersi in caso di necessità e delle quali è tenuto a osservare le disposizioni.

L'Azienda deve, inoltre, comunicare ai lavoratori interessati i nominativi e le mansioni specifiche del personale addetto alla vigilanza dell'attività lavorativa.

Art. 181 - Diritti del Lavoratore: correttezza e educazione

In armonia con la dignità del Lavoratore, il Datore di lavoro e i suoi Preposti impronteranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione ed urbanità.

Dovranno essere perciò evitati comportamenti inopportuni, offensivi ed insistenti, deliberatamente riferiti alla condizione sessuale, che abbiano la conseguenza di determinare una situazione di rilevante disagio della persona cui essi sono rivolti, anche al fine di subordinare all'accettazione o al rifiuto di tali comportamenti, la modifica delle sue condizioni di lavoro.

Art. 182 - Diritti del Lavoratore: tutela Assicurativa e Previdenziale di Legge e Tutele Integrative

L'Azienda dovrà versare i premi e le contribuzioni obbligatorie INAIL e INPS previste dalla Legge (artt. 2114 e 2115 c.c.) e, quando applicabile, la Polizza sanitaria del presente CCNL.

L'Azienda dovrà inoltre versare regolarmente all' En.Bi.M.S. le contribuzioni previste per il funzionamento del sistema contrattuale (Gestione Ordinaria) e per l'Assistenza Integrativa al S.S.N. e per Caso morte/infortunio (Gestione Speciale).

Inoltre, il Lavoratore avrà diritto di cedere, in tutto o in parte, il saldo positivo della Banca delle Ore o dei permessi retribuiti o le ferie maturate eccedenti

le 160 ore, ai lavoratori dipendenti dello stesso Datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che, per le particolari condizioni di salute, necessitano di cure costanti.

Art. 183 - Diritti del Lavoratore: Visite mediche preventive e periodiche

Il Datore di Lavoro, a fronte dei rischi individuati nel D.V.R., ai fini della tutela dei lavoratori indicati dal Medico Competente, provvederà a sottoporli alle previste visite mediche preventive e periodiche.

Art. 184 - Diritti del Lavoratore: Indumenti e attrezzi di lavoro

Nel caso in cui sia fatto obbligo al Lavoratore d'indossare divise o indumenti, la relativa spesa sarà a carico dell'Azienda. Parimenti, sarà a carico dell'Azienda la spesa relativa agli indumenti che i Lavoratori siano tenuti ad utilizzare per ragioni di sicurezza e per motivi igienico-sanitari, in applicazione della vigente normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Azienda è, inoltre, tenuta a fornire i mezzi e gli strumenti necessari per l'esecuzione della prestazione lavorativa.

Art. 185 - Diritti del Lavoratore: libertà di opinione, critica e whistleblowing.

Il lavoratore ha diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero nel luogo di lavoro, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, della Costituzione e delle norme di legge.

Il lavoratore ha diritto di critica nei confronti del datore di lavoro, purché siano rispettati i limiti della continenza sostanziale, relativi alla verità dei fatti addotti, e di continenza formale, che esclude l'uso di espressioni offensive o fuorvianti, ed a condizione che vi sia utilità sociale dell'informazione, senza pregiudizio per l'immagine e la posizione di mercato dell'azienda.

Il whistleblowing consiste nella segnalazione da parte del lavoratore di condotte illecite che si verificano in ambito aziendale, per la tutela di interessi generali. In tale ipotesi, in base a quanto previsto dalla legislazione vigente, il lavoratore è tenuto a utilizzare i canali di divulgazione formali presenti in azienda o, in mancanza, a far uso di strumenti di divulgazione consoni al contenuto della segnalazione; in ogni caso, tale diritto sarà garantito al lavoratore anche a prescindere dall'applicabilità delle regole nazionali ed europee in materia di whistleblowing, a condizione che egli osservi, nel formulare la segnalazione, i principi di continenza sostanziale, relativi alla verità dei fatti segnalati, e di continenza formale, che esclude l'uso di espressioni offensive o fuorvianti. Al lavoratore che effettua la segnalazione è assicurata la riservatezza della comunicazione nonché le tutele previste dalla legge contro eventuali atti ritorsivi.

Art. 186 - Diritti del Lavoratore: Unioni Civili.

Al fine di assicurare l'effettività della tutela dei diritti e il pieno adempimento degli obblighi derivanti dall'unione civile tra persone dello stesso sesso di cui alla legge n. 76/2016, le disposizioni del presente contratto riferite al matrimonio, nonché le medesime disposizioni contenenti le parole "coniuge", "coniugi" o termini equivalenti, si applicano anche a ognuna delle parti dell'unione civile.

Art. 187 - Diritti del Lavoratore: tutele contro il mobbing

Definizione di mobbing

Ai fini del presente contratto, si definisce mobbing aziendale qualsiasi comportamento sistematico e protratto nel tempo da parte di uno o più superiori o colleghi che abbia come conseguenza l'emarginazione, l'umiliazione o il deterioramento delle condizioni psicofisiche del lavoratore. Tali comportamenti comprendono, ma non sono limitati a, molestie morali o psicologiche, discriminazioni, attacchi alla reputazione, isolamento e assegnazione di compiti dequalificanti o eccessivamente gravosi.

Finalità e ambito di applicazione

Il presente articolo mira a prevenire, individuare e contrastare le condotte di mobbing aziendale in tutti i settori lavorativi regolati dal presente CCNL. Le aziende sono tenute a garantire un ambiente di lavoro rispettoso della dignità personale e professionale di ciascun lavoratore, promuovendo relazioni basate sul rispetto e la collaborazione.

Comitato aziendale per il contrasto al mobbing

In tutte le aziende con almeno 50 dipendenti, viene istituito un Comitato per la Prevenzione e il Contrasto al Mobbing. Il comitato è composto da rappresentanti dell'azienda, rappresentanti dei lavoratori (compresi i rappresentanti sindacali), da definirsi in apposito accordo aziendale. Il Comitato ha il compito di:

- o Valutare segnalazioni di mobbing presentate dai lavoratori;
- o Monitorare l'ambiente di lavoro al fine di prevenire episodi di mobbing;
- o Proporre azioni correttive, conciliative o disciplinari nei confronti di chi adotta condotte vessatorie;

- o Promuovere campagne di sensibilizzazione e formazione sul mobbing.

Segnalazione e gestione delle denunce

I lavoratori che ritengono di essere vittime di mobbing possono presentare una segnalazione formale al Comitato o al proprio superiore gerarchico. La segnalazione deve essere trattata con la massima riservatezza e garantire il diritto alla difesa di tutte le parti coinvolte. Il Comitato avrà il compito di avviare un'indagine interna entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, valutando tutti gli elementi di prova raccolti e ascoltando le persone coinvolte.

Procedure di conciliazione

In caso di riscontro positivo di mobbing, il Comitato, previo accordo tra le parti, può avviare una procedura di conciliazione che miri al ristabilimento di un ambiente di lavoro sereno e rispettoso. Tale procedura può prevedere il ricorso a consulenze esterne in psicologia del lavoro o mediazione. Le spese relative alla procedura conciliativa saranno a carico dell'azienda.

Forme di tutela e misure preventive

Le aziende devono adottare misure organizzative e preventive per contrastare il fenomeno del mobbing. Tali misure includono:

- o La redazione di un Codice di Condotta Aziendale che regoli le relazioni tra lavoratori e i comportamenti consentiti;
- o La promozione di programmi formativi periodici per i dirigenti e i lavoratori, volti a sensibilizzare sull'importanza della prevenzione del mobbing;
- o La creazione di canali di segnalazione interna, anche in forma anonima, per permettere ai dipendenti di denunciare eventuali casi di mobbing senza timore di ritorsioni.

Tutela del lavoratore segnalante

Il lavoratore che presenta una denuncia di mobbing non potrà subire alcun tipo di ritorsione, licenziamento o dequalificazione a seguito della sua segnalazione. In caso di accertate ritorsioni, l'azienda sarà obbligata a reintegrare il lavoratore nella sua posizione originaria e a risarcire i danni subiti, in conformità con le disposizioni legislative vigenti.

Sanzioni disciplinari e responsabilità

Qualora venga accertato un comportamento riconducibile a mobbing, l'azienda adotterà le opportune sanzioni disciplinari nei confronti dei responsabili, secondo quanto previsto dal presente CCNL e dal Regolamento Disciplinare Interno. Le sanzioni potranno includere richiami scritti, sospensioni temporanee, fino al licenziamento per giusta causa nei casi più gravi.

Indennità e forme di pagamento

Nel caso in cui venga accertato che il mobbing ha causato danni fisici o psicologici al lavoratore, quest'ultimo avrà diritto a un indennizzo commisurato al danno subito, oltre alle eventuali altre forme di risarcimento previste dalla legge. Il lavoratore potrà altresì beneficiare di congedi per cure mediche e psicologiche senza subire perdite economiche, con il trattamento retributivo che resterà invariato per tutta la durata della terapia, fino a un massimo di 6 mesi.

Interventi dell'Ente Bilaterale

L'Ente Bilaterale di settore è responsabile della promozione di iniziative di formazione e sensibilizzazione, nonché del monitoraggio dei casi di mobbing segnalati e trattati nelle aziende. Esso potrà intervenire con fondi di sostegno per i lavoratori che abbiano subito mobbing e che necessitano di assistenza psicologica o legale.

TITOLO XLIX
CODICE DISCIPLINARE:
DOVERI DEL LAVORATORE DIPENDENTE
(Da affiggere in luogo accessibile a tutti i Lavoratori)

Art. 188 - Doveri del Lavoratore: diligenza

Il Lavoratore deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, nell'interesse aziendale. Deve osservare le disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai suoi collaboratori, dai quali gerarchicamente dipende.

Il Lavoratore è altresì tenuto all'osservanza delle norme impartite mediante affissione nei locali di lavoro, ovvero pubblicate nei sistemi Intranet aziendale o simili.

Inoltre, egli deve osservare le disposizioni del presente CCNL, avere cura dei locali e di tutto quanto a lui affidato (*mobili, attrezzi, macchinari, utensili, strumenti ecc.*), rispondendo delle perdite, degli eventuali danni imputabili a sua colpa o negligenza, nonché delle arbitrarie modifiche da lui apportate agli oggetti in questione.

Art. 189 - Doveri del Lavoratore: fedeltà

Il prestatore di lavoro non può trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione o ai metodi di produzione, commercializzazione o servizio, o farne uso in modo da poter recare ad esso pregiudizio (art. 2105 c.c.).

Salvo che sia diversamente disposto dall'organizzazione del lavoro, il Lavoratore non può acquisire elenchi di clienti/fornitori, prezzi, fatturato, ecc., né utilizzarli per proprio o altrui conto.

Tale obbligo permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

Art. 190 - Doveri del Lavoratore: collaborazione

Il Lavoratore:

- a. deve prestare la sua opera con specifica collaborazione, prevenendo e risolvendo, per quanto di sua competenza, le difficoltà e i problemi sul lavoro;
- b. deve osservare tutte le disposizioni disciplinari e di lavoro nel rispetto del potere organizzativo, disciplinare e degli usi aziendali, delle norme di Legge vigenti e del presente CCNL;
- c. deve collaborare con i colleghi e con i superiori per concorrere a garantire, per quanto gli è possibile, i risultati positivi dell'attività;
- d. ha l'obbligo di ricevere, salvo giustificato impedimento, le comunicazioni formali aziendali, accusandone ricevuta;

- e. per il dovere di collaborazione, non può rifiutare di svolgere il lavoro straordinario o i regimi di flessibilità richiesti dall'Azienda per ragioni obiettive, salvo casi documentati di forza maggiore;
- f. deve comunicare all'Azienda ogni cambiamento rilevante ai fini del rapporto di lavoro, in particolare quelli relativi a:
 - domicilio e residenza, sia durante il servizio che durante le assenze;
 - indirizzo di posta elettronica personale, se utilizzata per la trasmissione dei Cedolini paga e delle Comunicazioni aziendali;
 - mutamento nello Stato di famiglia, che modifichi la misura degli assegni familiari o di altre competenze;
 - stato di gravidanza non oltre il settimo mese in cui venisse a trovarsi la Lavoratrice.

Art. 191 - Doveri del Lavoratore: riservatezza

Il Lavoratore è tenuto al segreto professionale e, dall'assunzione, s'impegna a mantenere il suo obbligo di riservatezza e a non rivelare o divulgare a terzi in alcun modo, direttamente o indirettamente, fatti o informazioni di ogni genere di cui avrà conoscenza nell'esercizio delle proprie mansioni.

In particolare, ma senza che ciò s'intenda esaustivo, non potrà rivelare informazioni, dati e documenti che siano relativi all'organizzazione, ai metodi e procedimenti, al sapere tecnico e tecnologico, ai progetti, ai metodi commerciali, alle strategie di vendita, alla Clientela e, più generalmente, ogni informazione riguardante l'Azienda, così come eventuali altre realtà di Gruppo.

Inoltre, il Lavoratore s'impegna, per tutta la durata del rapporto di lavoro e dell'eventuale Patto di non Concorrenza, a non utilizzare personalmente o per conto di terzi, le conoscenze da lui acquisite in ragione delle sue mansioni o per la sua appartenenza all'Azienda. La violazione dell'obbligo di riservatezza da parte del Lavoratore darà diritto all'Azienda di esigere l'integrale risarcimento dei documentati danni causati alla stessa.

Art. 192 - Doveri del Lavoratore: Esclusività della prestazione

Per tutta la durata del rapporto di lavoro, il Lavoratore a tempo pieno s'impegna nei confronti dell'Azienda a prestare la propria attività lavorativa **in via esclusiva** per quest'ultima e a non accettare incarichi, per conto di terzi o prestare la propria attività presso una qualunque altra azienda, ancorché non retribuita, salvo preventiva formale autorizzazione dell'Azienda da cui dipende.

Art. 193 - Doveri del Lavoratore: correttezza

Il Lavoratore deve astenersi dall'assumere impegni e dallo svolgere attività che siano in contrasto con i doveri e gli obblighi derivanti dal vincolo fiduciario

instaurato con l'Impresa; deve astenersi da azioni che siano in contrasto con l'obbligo di correttezza e riservatezza.

Inoltre, il Lavoratore deve utilizzare le dotazioni informatiche e telefoniche e, più in generale, i mezzi forniti dall'Azienda, nei limiti d'uso prescritti dal Datore di lavoro.

Art. 194 - Doveri del Lavoratore: educazione

I rapporti tra i lavoratori, a tutti i livelli di responsabilità nell'organizzazione aziendale, saranno improntati a reciproca educazione.

Il Lavoratore ha il dovere di presentarsi al lavoro con vestiario ordinato e pulito e di usare modi cortesi nei riguardi dei Colleghi, della Clientela e dei Terzi che, per qualsiasi motivo, intrattengano rapporti con l'Azienda.

Art. 195 - Doveri del Lavoratore: rispetto dell'orario di lavoro

Il Lavoratore deve osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'Azienda per il controllo delle presenze. Il Lavoratore che non avrà fatto la regolare registrazione del tempo lavorato, nei modi previsti dall'Azienda, sarà considerato "*ritardatario*" e, quando non potrà far constatare in modo sicuro la sua presenza nel luogo di lavoro, sarà considerato "*assente*".

Art. 196 - Doveri del Lavoratore: Sorveglianza Sanitaria

Qualora vi sia l'obbligo di Sorveglianza Sanitaria, il Lavoratore non potrà rifiutare di sottoporsi alle visite mediche preventive e periodiche ed agli accertamenti sanitari disposti dal Medico Competente (art. 41 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Il Lavoratore non potrà rifiutarsi di ricevere l'informazione e la formazione prevista dagli artt. 37 e 38 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., così come di effettuare le previste verifiche di apprendimento.

Art. 197 - Doveri del Lavoratore: giustificazione assenze

Le assenze, salvo il caso di provato impedimento, devono essere normalmente giustificate prima dell'inizio del turno di lavoro. In caso di eccezionali difficoltà, devono essere comunicate entro le prime 4 (quattro) ore dall'inizio o dalla continuazione dell'assenza stessa. In caso di mancata comunicazione e della prova dell'impedimento, l'assenza sarà considerata a tutti gli effetti ingiustificata, con diritto dell'Azienda ad instaurare un procedimento disciplinare. Inoltre, indipendentemente dall'attivazione di tale procedimento disciplinare, il Lavoratore, per la durata dell'assenza ingiustificata, perderà il diritto alla retribuzione diretta, differita e alla corrispondente quota del T.F.R., nei modi previsti al successivo articolo.

Art. 198 - Trattenute per assenze ingiustificate o non retribuite

A fronte di assenze ingiustificate, di sciopero, di brevi permessi non retribuiti (*le aspettative non retribuite hanno autonomia regolamentazione*) o di sospensione disciplinare, il Datore di lavoro tratterà, nel mese di competenza, le quote orarie ordinarie corrispondenti all'assenza ingiustificata.

Art. 199 - Doveri del Lavoratore: entrata e uscita

Il ritardatario sarà ammesso al lavoro solo con preventivo permesso del proprio Responsabile o alle diverse condizioni rese note dall'Azienda per tutti i Dipendenti o loro Categorie o Mansioni. Al ritardatario, il conteggio delle ore di lavoro sarà effettuato a partire da un quarto d'ora o mezz'ora dopo l'inizio dell'orario di lavoro che avrebbe dovuto osservare, a seconda che il ritardo sia compreso nei primi 15 minuti o oltre 15 e fino a 30.

Art. 200 - Doveri del Lavoratore: attrezzature e strumenti di lavoro

Il Lavoratore dovrà conservare in buono stato tutto quanto sia messo a sua disposizione, senza apportarvi alcuna modifica, se non dopo aver richiesto ed ottenuto la relativa autorizzazione aziendale.

Qualunque modifica arbitrariamente effettuata dal Lavoratore, previa contestazione formale dell'addebito, darà all'Azienda il diritto di rivalersi sulle competenze dello stesso per il danno provato da essa subito. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, attrezzature e strumenti di lavoro, programmi ricevuti in dotazione temporanea dovranno essere riconsegnati al personale incaricato. In caso di smarrimento delle suddette dotazioni per scarsa diligenza, il Lavoratore è tenuto a provvedere personalmente alla loro sostituzione o al rimborso.

Art. 201 - Patto di non concorrenza

Ove sia pattuita la limitazione dell'attività del Lavoratore per il tempo successivo alla risoluzione del rapporto, essa sarà regolata a norma dell'art. 2125 c.c. In caso di violazione del Patto di non concorrenza, l'Azienda avrà diritto alla ripetizione del corrispettivo riconosciuto a tale titolo, oltre all'eventuale risarcimento del danno documentato.

Art. 202 - Norme Speciali

Oltre che al presente CCNL, i lavoratori, nell'ambito del rapporto di lavoro, dovranno uniformarsi a tutte le altre norme che potranno essere stabilite dalla Direzione, purché non contengano modificazioni o limitazioni dei diritti derivanti al Lavoratore dalla Legge, dal presente Contratto e dagli altri Accordi vigenti.

Le norme disciplinari dovranno sempre essere portate a conoscenza del Lavoratore mediante affissione o con comunicazioni recanti data certa mediante sottoscrizione del destinatario.

TITOLO L
CODICE DISCIPLINARE:
DIVIETI DEL LAVORATORE DIPENDENTE
(Da affiggere in luogo accessibile a tutti i Lavoratori)

Art. 203 - Divieti del Lavoratore Dipendente

- 1) Il Lavoratore non può interrompere l'orario di lavoro, senza autorizzazione della Direzione.
- 2) Vi è espresso divieto di: fare variazioni non autorizzate ai cartellini marca-tempo o altre metodologie di rilevazione delle ore lavorate; ritirare o tentare, in qualsiasi modo, di ritirare cartellini, badge di un altro lavoratore.
- 3) Salvo le disposizioni di legge, a meno che non vi sia un esplicito permesso, non è consentito che un lavoratore entri o si trattienga nell'ambiente di lavoro in ore non comprese nel suo orario di lavoro.
- 4) Il Lavoratore licenziato o sospeso non può accedere agli ambienti di lavoro, se non è stato preventivamente autorizzato dalla Direzione.
- 5) Il Lavoratore non deve presentarsi al lavoro sotto l'effetto di sostanze eccitanti, psicotrope, stupefacenti o alcoliche e non può assumere tali sostanze (*birra compresa*) durante il lavoro.
- 6) È vietato fumare in tutti i luoghi di lavoro, così come utilizzare durante il lavoro, salvo il caso di emergenze familiari, personali o per comprovate esigenze di lavoro, propri apparecchi elettronici quali: smartphone, tablet, iPad e simili.
- 7) Il Lavoratore non potrà prestare la propria opera presso Datori diversi da quello in cui è regolarmente assunto, salvo la concordata composizione del tempo pieno per i lavoratori a tempo parziale o, sempre previo accordo con l'Azienda, salvo il caso di sospensione dal lavoro senza trattamento economico.
- 8) Il Lavoratore deve astenersi dall'estrarre copie di dati, archivi e simili, senza preventiva autorizzazione scritta dell'Azienda.
- 9) Il Lavoratore deve attenersi scrupolosamente ai doveri desumibili dai Codici di condotta sottoscritti ed adottati da Assocontact (di cui agli allegati nn. 4 e 5 del presente Contratto) ed astenersi da comportamenti aggressivi, offensivi, molesti o fraudolenti nei riguardi dei Clienti o degli Utenti dei servizi resi; in tale quadro, i Datori di Lavoro che applicano il presente contratto si impegnano a portare a conoscenza dei lavoratori, tramite affissione in bacheca o tramite consegna elettronica di copia digitale, il contenuto dei già menzionati Codici di Condotta, il quale dovrà costituire parte integrante del Disciplinary vigente in Azienda.

In caso di mancato rispetto dei divieti da parte del Lavoratore, l'Azienda attiverà i procedimenti e le sanzioni disciplinari previsti nel seguente Titolo.

TITOLO LI
CODICE DISCIPLINARE: POTERI DEL DATORE DI LAVORO
(Da affiggere in luogo accessibile a tutti i Lavoratori)

Art. 204 - Impianti audiovisivi e altri strumenti di controllo

A. Controlli c.d. “difensivi”

Come previsto dall’attuale art. 4 della Legge n. 300 del 1970, per la tutela del patrimonio aziendale o per la sicurezza del lavoro, potranno essere installati impianti audiovisivi o altri strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell’attività dei lavoratori, esclusivamente previo Accordo collettivo stipulato tra Datore di lavoro e la RSA o previa Autorizzazione dell’I.T.L. competente.

In assenza di Accordo Collettivo o Autorizzazione dell’Ispettorato Territoriale del Lavoro, a fronte di eventuali impianti di controllo, saranno applicate le sanzioni penali previste dalla Legge.

B. Controllo da strumenti necessari per rendere la prestazione

Per l’installazione e/o l’impiego degli strumenti utilizzati per rendere la prestazione lavorativa, per quelli di registrazione degli accessi e delle presenze o richiesti da esigenze organizzative o di servizio, non sarà necessario il preventivo Accordo o Autorizzazione.

L’utilizzo ai fini disciplinari delle informazioni raccolte mediante tali strumenti potrà, però, avvenire solo a condizione che sia stata data al Lavoratore e alla RSA/RST adeguata informazione dei modi d’uso e di controllo. Le Aziende dovranno recepire la presente disciplina con apposita comunicazione interna, in modo da adattarla alle concrete esigenze di tutela dei Lavoratori e del servizio, anche in funzione dello sviluppo tecnologico presente presso l’impresa.

In caso di utilizzo dei dati acquisiti senza preventiva informazione ai lavoratori, vi sarà nullità del procedimento disciplinare e saranno applicabili le sanzioni, anche penali, previste dalla Legge.

Le Parti concordano sull’importanza del ricorso ai sistemi di autenticazione multifattoriale (c.d. “*strong authentication*”) per l’accesso di alcune figure lavorative ai sistemi informatici che consentono di rendere la prestazione lavorativa. Tali sistemi potranno essere installati sugli smartphone personali dei lavoratori, su richiesta del Datore di lavoro, a condizione che sia data analitica informativa circa l’esclusione di ogni forma di controllo a distanza tramite tali applicativi nonché di ogni forma di trattamento di dati personali.

C. Norme comuni

Le informazioni raccolte mediante gli impianti e gli strumenti di cui alle precedenti lettere A. e B., saranno utilizzabili anche a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro (*motivi disciplinari, erogazione di premi, ecc.*), purché vi siano state le dovute informazioni, siano stati rispettati i principi di correttezza, pertinenza, non eccedenza del trattamento e non siano attuate forme di sorveglianza discriminatorie o anche solo potenzialmente persecutorie, così come disposto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.

Art. 205 - Poteri del Datore di lavoro: Potere Disciplinare

Il mancato rispetto dei doveri da parte del personale comporta il diritto del Datore di contestare le infrazioni, sentire il Lavoratore a difesa e adottare gli eventuali provvedimenti disciplinari, in funzione della gravità delle infrazioni o mancanze, dell'eventuale recidiva (*purché, a norma dell'art. 7, L. 300/1970, commessa entro i due anni successivi alla precedente sanzione*) e delle circostanze concomitanti. Lo scopo delle sanzioni disciplinari deve essere, per quanto possibile, "conservativo" al fine di recuperare i corretti comportamenti: per tale motivo, in generale le sanzioni dovranno essere progressive.

Per quanto precede, la recidiva assume particolare gravità, con conseguente aggravamento anche delle sanzioni specifiche.

Per la disciplina dettagliata del procedimento disciplinare si rinvia ai successivi articoli.

Art. 206 - Poteri del Datore di lavoro: Contestazione e Sanzione Disciplinare

A. Contestazione disciplinare

Ai fini dell'irrogazione di provvedimenti disciplinari diversi dal rimprovero verbale, sarà sempre necessario formulare la preventiva contestazione formale dell'addebito al Lavoratore e sentirlo a sua difesa. Tale comunicazione dovrà essere fatta per iscritto e dovrà contenere, oltre alla sommaria descrizione dei fatti disciplinarmente rilevanti, l'indicazione di tempo e di luogo dell'infrazione, precisando la norma contrattuale e/o legale che si presume essere stata violata.

Il Lavoratore avrà il diritto di presentare le proprie controdeduzioni o giustificazioni entro 5 (cinque) giorni di calendario dalla ricezione della contestazione e, eventualmente, di chiedere di essere ascoltato dal Datore di lavoro, anche facendosi assistere da un suo delegato. Tale richiesta dovrà essere tempestiva, in modo che l'incontro normalmente avvenga entro il termine a difesa di 10 (dieci) giorni di calendario.

B. Integrazione alla contestazione disciplinare

Rispettando il medesimo iter previsto per la contestazione disciplinare (*cf. precedente punto A.*), il Datore di lavoro potrà formulare *un'integrazione alla contestazione disciplinare* solo per fornire al Lavoratore precisazioni e chiarimenti sui fatti già formalmente contestati. Tale integrazione dev'essere motivata e ragionevole e deve limitarsi a presentare circostanze di dettaglio o prove inerenti ai fatti già contestati che sono, nello stesso procedimento disciplinare, immodificabili.

Tale integrazione alla contestazione disciplinare, quindi, non instaura un nuovo procedimento disciplinare e, pertanto, non dovrà incidere sul nucleo essenziale della precedente contestazione. Con essa, si sospendono i termini relativi alla prima contestazione e il Lavoratore avrà diritto alle giustificazioni, sempre entro il termine di giorni 5 (cinque) lavorativi, dalla ricezione dell'integrazione alla contestazione disciplinare originaria. I termini per la comminazione dell'eventuale sanzione disciplinare decorreranno, per il datore di lavoro, dal termine di presentazione delle giustificazioni della integrazione, o, in caso di audizione, dall'avvenuto espletamento di tale attività richiesta dal lavoratore.

C. Provvedimenti (sanzioni) disciplinari

Concluso l'iter di contestazione di cui ai precedenti punti A. e B., il Datore di lavoro potrà comminare al Lavoratore un provvedimento disciplinare, a pena di decadenza, entro 25 (venticinque) giorni di calendario

dalla scadenza del termine assegnato al Lavoratore per presentare le proprie giustificazioni o dal successivo termine di avvenuta audizione del lavoratore che ne abbia fatto richiesta. Tale provvedimento dovrà essere comunicato al Lavoratore con raccomandata a mano o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite posta elettronica all'indirizzo preventivamente comunicato dal Lavoratore.

Il provvedimento disciplinare dovrà: essere proporzionato al fatto contestato, alla sua gravità, alle giustificazioni rese dal Lavoratore, tener conto dell'eventuale recidiva e, in genere, dovrà considerare le circostanze in cui l'infrazione si è realizzata.

Le tipologie di provvedimenti disciplinari sono:

- 1) rimprovero verbale per le infrazioni più lievi (*che non necessita di preventiva contestazione*);
- 2) rimprovero scritto;
- 3) multa, in misura non superiore all'importo di 4 (quattro) ore della retribuzione oraria;
- 4) sospensione dalla retribuzione e dal servizio per un periodo non superiore a 10 (dieci) giorni;
- 5) licenziamento disciplinare per “*giustificato motivo soggettivo*”;
- 6) licenziamento disciplinare per “*giusta causa*”.

Art. 207 - Sanzione: rimprovero scritto

Il provvedimento del rimprovero scritto si applica in caso di recidiva, da parte del Lavoratore, nelle infrazioni che abbiano già dato origine a rimprovero verbale (c.d. “*recidiva specifica*”), e nelle infrazioni disciplinari più lievi o che, pur non avendo determinato un danno effettivo all’Azienda, siano potenzialmente dannose.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, ciò avviene quando il Lavoratore:

- a) non rispetti la disciplina del lavoro;
- b) in qualsiasi modo, non rispetti le disposizioni contrattuali o aziendali formalmente ricevute;
- c) senza giustificato motivo, ritardi l’inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione, documentando però correttamente l’orario di lavoro svolto;
- d) senza giustificato motivo, rifiuti le prestazioni di flessibilità (straordinario, straordinario con riposo compensativo, Banca delle ore, supplementare) o, senza comprovate ragioni, non risponda tempestivamente alle richieste d’intervento quando fosse in reperibilità con indennità;
- e) manchi di diligenza nell’esecuzione del proprio lavoro o nelle proprie mansioni, senza aver causato danno apprezzabile;
- f) sia recidivo in comportamenti già censurati con richiamo verbale.

Art. 208 - Sanzione: multa

Il provvedimento della multa si applica, nei limiti previsti dalla Legge (massimo quattro ore della *retribuzione diretta e differita*), nei confronti del Lavoratore recidivo nelle mancanze che hanno già determinato rimproveri scritti o che abbia commesso infrazioni sanzionabili con la multa per aver mancato agli obblighi di subordinazione o diligenza o determinato un danno involontario all'Azienda, normalmente, da mancata diligenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, quando il Lavoratore:

- a) compia lieve insubordinazione nei confronti dei superiori;
- b) sia recidivo nel mancato rispetto di semplici disposizioni di lavoro;
- c) senza giustificazione, sia recidivo nel ritardare l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
- d) esegua con negligenza o voluta lentezza il lavoro affidatogli;
- e) si rifiuti di osservare la disciplina vigente sul luogo di lavoro e di adempiere ai compiti rientranti nel profilo professionale del proprio livello;
- f) senza comprovata giustificazione o permesso, si assenti dal lavoro o ne sospenda l'esecuzione, oltre 15 e fino a trenta minuti;
- g) non dia immediata notizia all'Azienda di ogni mutamento del proprio domicilio e residenza o di ogni mutamento della propria dimora durante i congedi o la malattia;
- h) si rifiuti di ricevere comunicazioni formali dell'Azienda;
- i) non dia immediata notizia all'Azienda di un infortunio occorso con, o anche senza, danno apprezzabile per l'infortunato, colleghi o terze persone;
- j) tenga un atteggiamento sgarbato e non collaborativo nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tali comportamenti siano tenuti da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale;
- k) commetta recidiva in qualsiasi infrazione che abbia già dato origine al rimprovero scritto.

L'importo derivante dalle multe sarà destinato al Fondo di cui all'art. 29 del presente CCNL, fermo restando che, nel caso dei punti c) ed f), è impregiudicato il diritto aziendale di trattenere il corrispettivo del tempo non lavorato. Qualora il Fondo predetto non sia costituito in Azienda, le somme saranno versate all'Ente Bilaterale En.Bi.M.S. che le utilizzerà per erogare le prestazioni straordinarie assistenziali.

Parimenti, è impregiudicato il distinto e autonomo diritto aziendale al risarcimento degli eventuali danni causati dal Lavoratore per mancata diligenza.

Art. 209 - Sanzione: sospensione

Il provvedimento della sospensione dal servizio e dalla retribuzione si applica, nei termini previsti dalla Legge (*massimo dieci giorni, graduati secondo la gravità dei fatti commessi*), nei confronti del Lavoratore che, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) arrechi danno alle cose ricevute in uso o in dotazione, con comprovata responsabilità;
- b) si presenti in servizio in stato ubriachezza etilica o da sostanze psicotrope o stupefacenti;
- c) descriva in modo non veritiero l'infortunio occorso sul lavoro, senza determinare danno apprezzabile all'Azienda;
- d) si assenti dal lavoro o ne sospenda l'esecuzione per più di trenta minuti, senza comprovata giustificazione;
- e) sia assente ingiustificato al lavoro per uno o due giorni. *Oltre 2 giorni, vi sarà il massimo della sospensione (10 giorni)*;
- f) funi dove ciò sia vietato, senza determinare pregiudizio all'incolumità delle persone o alla sicurezza delle cose;
- g) risulti per la prima volta assente ingiustificato alla visita di controllo di malattia/infortunio;
- h) manchi o sia gravemente carente nella collaborazione dovuta all'Azienda;
- i) presti lavoro retribuito presso altro Datore, senza le condizioni che lo autorizzino;
- j) tenga un atteggiamento aggressivo, molesto o offensivo nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tali comportamenti siano tenuto da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale;
- k) senza giustificazione, non risponda alle chiamate in reperibilità o non effettui gli interventi richiesti;
- l) sia plurirecidivo nel rifiuto immotivato e non giustificato di prestare i regimi di flessibilità richiesta dall'Azienda (straordinario, straordinario con riposo compensativo, Banca delle ore, supplementare);
- m) commetta recidiva specifica nelle infrazioni che abbiano già dato origine a multa e/o a rimprovero scritto.

Oltre alla sanzione disciplinare della sospensione, è impregiudicato il distinto diritto aziendale al risarcimento degli eventuali danni causati dal Lavoratore per mancata diligenza.

Inoltre, nei casi b), d) ed e) che precedono, l'Azienda, indipendentemente dall'azione disciplinare, ha il diritto di trattenere il corrispettivo della retribuzione diretta e differita per il tempo non lavorato.

Art. 210 - Sanzione: licenziamento per giustificato motivo soggettivo (con preavviso)

Si applica nei confronti del Lavoratore che, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) commetta grave violazione degli obblighi di cui al Titolo LXIV o dei divieti di cui al Titolo LXV;
- b) commetta recidiva già sanzionata nell'infrazione alle norme sulla sicurezza e sull'igiene del lavoro, potenzialmente idonee a causare danni gravi o gravissimi al Lavoratore, ai suoi colleghi o all'esercizio;
- c) commetta abuso di fiducia o effettui concorrenza sleale alla propria Azienda o commetta grave violazione del segreto d'ufficio;
- d) dichiarare che un infortunio extraprofessionale sia, invece, avvenuto per causa di lavoro o in itinere;
- e) abbia e mantenga un comportamento oltraggioso, già sanzionato, nei confronti dell'azienda, o dei superiori, o dei colleghi o dei sottoposti;
- f) falsifichi le scritture contabili aziendali, anche senza trarne personale beneficio ma esponendo l'azienda a sanzioni;
- g) sia già stato sanzionato e sia recidivo per essersi assentato dal lavoro o ne abbia sospeso l'esecuzione per più di due ore nel corso del turno di servizio, senza adeguata giustificazione;
- h) abbandoni ingiustificatamente il posto di lavoro di custode con effettivo rischio di danno per l'Azienda;
- i) rifiuti ancora la collaborazione richiesta e, in particolare, di prestare i regimi di flessibilità, pur essendo già stato richiamato, multato e sospeso;
- j) in caso d'incidente subito per responsabilità di un estraneo, colpevolmente non comunichi il coinvolgimento e gli estremi del Terzo responsabile, determinando così grave nocumento all'Azienda (convenzionalmente pari a più di un mese di retribuzione lorda);
- k) durante l'aspettativa, ancorché non retribuita, in assenza di preventivo accordo scritto con l'Azienda, presti opera retribuita, non eccezionalmente saltuaria, anche in forma diversa dal lavoro subordinato;
- l) sia recidivo nel tenere un atteggiamento aggressivo, molesto o offensivo nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tali comportamenti siano tenuti da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale;
- m) compia azioni volte a realizzare una contrattazione fraudolenta nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tale comportamento sia tenuto da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale;
- n) sia condannato a una pena detentiva, con sentenza passata in giudicato, per azione non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, ma che ne leda significativamente la figura morale;

- o) commetta qualsiasi atto colposo che comprometta la stabilità delle opere provvisorie o la sicurezza del luogo di lavoro o l'incolumità del personale o dei Clienti o determini grave danneggiamento alle opere, agli impianti, alle attrezzature o ai materiali;
- p) riproduca o asporti schizzi o disegni, di progetti, studi, prodotti o documenti di proprietà dell'Azienda o del Committente;
- q) commetta grave e/o reiterata violazione delle norme di comportamento e delle eventuali procedure contenute nel Modello di organizzazione e gestione adottato dall'Azienda ai sensi degli artt. 6 e 7 del D. Lgs. 231/01, che non siano in contrasto con le norme di Legge e di Contratto;
- r) sia plurirecidivo sanzionato per la mancata o carente collaborazione;
- s) abbia già commesso recidiva specifica, nell'arco dell'ultimo biennio, in qualunque delle infrazioni per cui è prevista la sospensione disciplinare, che abbiano già determinato sanzioni disciplinari.

Art. 211 - Sanzione: licenziamento per giusta causa (senza preavviso)

Si applica la sanzione del licenziamento senza preavviso nei confronti del Lavoratore che commetta infrazioni che siano talmente gravi da rendere impossibile la prosecuzione, anche temporanea, del rapporto di lavoro, per avvenuta grave e irreversibile lesione del rapporto fiduciario.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, quando il Lavoratore:

- a) si assenti dal lavoro, senza idonea giustificazione, per 4 (quattro) giorni consecutivi o 7 (sette) giorni anche non consecutivi nell'arco dell'anno solare;
- b) violi l'obbligo di fedeltà all'Azienda, comunicando per interesse, anche morale, a terze notizie e informazioni riservate e/o riproducendo o esportando documenti, dati, listini, progetti, apparecchiature o altri oggetti di proprietà dell'Azienda o del Committente, con grave danno, anche potenziale, economico, d'immagine, commerciale, tecnico ecc.;
- c) durante l'orario di lavoro, svolga prestazioni lavorative, per conto proprio o altrui, anche non in concorrenza con l'attività aziendale;
- d) sia plurirecidivo nello svolgere durante l'orario di lavoro attività estranee all'Azienda;
- e) anche al di fuori dell'orario di lavoro, svolga prestazioni lavorative per conto proprio o altrui in concorrenza con l'attività aziendale;
- f) partecipi a rissa sul luogo di lavoro o rivolga gravissime minacce od offese ai colleghi;
- g) abbia commesso molestie sessuali, anche con coazione o abuso d'autorità;
- h) abbia commesso atti o comportamenti riconducibili alla fattispecie del "mobbing";
- i) nel corso della malattia o dell'infortunio (professionali o non professionali) o della conseguente aspettativa, ancorché non retribuita, presti non occasionale lavoro subordinato a terzi, anche se non formalmente retribuito, ivi compreso quello per "*Affectionis vel benevolentiae causa*";
- j) simuli lo stato di malattia o infortunio, sia professionale che no, al fine di percepire illegittimamente l'indennità INPS o INAIL e/o la relativa integrazione datoriale o trarne beneficio, anche indiretto, dalla fraudolenta qualificazione professionale dell'infortunio o malattia extraprofessionali;
- k) commetta nei confronti dell'Azienda furto, frode, danneggiamento volontario o altri simili reati;
- l) falsifichi le scritture contabili aziendali, traendone personale beneficio o determinando, comunque, danno rilevante all'azienda;

- m) abbandoni ingiustificatamente il posto di lavoro con conseguente grave rischio alla sicurezza, lesione dei doveri di custodia o danno all'Azienda o al Cliente;
- n) commetta violenza privata nei confronti del Titolare o dei colleghi;
- o) sia recidivo reiterato nel tenere un atteggiamento aggressivo, molesto o offensivo nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tali comportamenti siano tenuto da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale;
- p) compia azioni volte a realizzare una contrattazione fraudolenta nei riguardi di un cliente o utente dei servizi resi, anche quando tale comportamento sia tenuto da remoto e tramite strumentazione telefonica o digitale, generando un danno al già menzionato cliente/utente;
- q) compia una violazione grave dei doveri scaturenti dal Codice di condotta di cui agli allegati nn. 4 e 5 del presente Contratto;
- r) abbia commesso comprovate molestie sessuali con coazione o abuso d'autorità;
- s) abbia commesso reiterato e comprovato comportamento di "mobbing";
- t) commetta, colposamente, qualsiasi atto che possa compromettere la sicurezza o l'incolumità del personale o del pubblico e/o arrecare grave danneggiamento alle banche dati, attrezzature, impianti o materiali aziendali;
- u) partecipi a rissa sul luogo di lavoro o rivolga gravissime minacce ai colleghi;
- v) fumi dove ciò sia espressamente vietato potendo provocare pregiudizio grave alla incolumità delle persone o alla sicurezza degli impianti o delle cose.

Qualora il Lavoratore sia incorso in una delle mancanze del presente articolo, l'Azienda, con effetto immediato, potrà disporre la sua **sospensione cautelare, non disciplinare**, per un periodo pari alla durata del procedimento disciplinare al solo fine di consentire l'esaurirsi della procedura di contestazione ex art. 7, L. 300/1970.

Nel caso in cui l'Azienda confermi il licenziamento per giusta causa, il periodo di sospensione cautelare non disciplinare non produrrà alcun effetto di tipo normativo e retributivo, assumendo la qualifica di "*aspettativa non retribuita*", con la relativa non erogazione o trattenuta, oltre che delle afferenti retribuzioni dirette, di quelle differite (per ferie e tredicesima mensilità) e della quota di T.F.R., convenzionalmente corrispondenti al 25% dell'aliquota oraria del Lavoratore.

Qualora l'Azienda non proceda al licenziamento per giusta causa, salvo diverso Accordo assistito con il Lavoratore, il periodo di sospensione cautelare non disciplinare dovrà essere retribuito.

Il Lavoratore, indipendentemente dai provvedimenti disciplinari comminati è tenuto, nei limiti di Legge, al risarcimento degli eventuali danni arrecati.

Inoltre, nel caso h) che precede, l'Azienda ha il diritto di trattenere il corrispettivo del tempo non lavorato.

Art. 212- Risarcimento dei danni

I danni e le perdite imputabili ad accertato dolo, colpa, o negligenza del Lavoratore, che possano comportare trattenute per il risarcimento, dovranno essere preventivamente e tempestivamente contestati al Lavoratore (ex. art. 7 L. 300/70). L'importo del risarcimento del danno effettivamente arrecato (documentato o equitativamente valutato) sarà trattenuto ratealmente dalla retribuzione nella misura massima del **10%** (dieci per cento) della ***Retribuzione Mensile di Fatto***. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, l'eventuale trattenuta residua potrà essere effettuata sull'intero ammontare di quanto a qualsiasi titolo fosse spettante al Lavoratore, fatte salve eventuali disposizioni e limiti inderogabili di Legge.

TITOLO LII

RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 213 - Sistema di tutele contro il licenziamento illegittimo nelle aziende c.d. “piccole”

Le Parti, in considerazione di quanto affermato dalla Corte costituzionale con la sentenza n. 183/2022, e quindi del “monito” formulato al Legislatore circa l'inadeguatezza del sistema sanzionatorio vigente per i licenziamenti ingiustificati nelle aziende che non raggiungono il requisito dimensionale di cui all'art. 18, co. 8-9, L. n. 300/1970, stabiliscono il seguente regime contrattuale speciale, migliorativo rispetto a quello previsto dalla legislazione di settore.

Nelle aziende che non integrano il requisito occupazionale di cui all'art. 18, commi 8 e 9, della legge 20 maggio 1970, n. 300 che applicano il presente Contratto, quando risulta accertato che non ricorrono i presupposti del licenziamento per giusta causa o giustificato motivo, il datore di lavoro è tenuto a riassumere il lavoratore entro il termine di tre giorni o, in mancanza, a corrispondergli un'indennità non assoggettata a contribuzione previdenziale di importo compreso tra un minimo di 6 e un massimo di 12 mensilità dell'ultima retribuzione di riferimento per il calcolo del trattamento di fine rapporto.

L'importo di tale indennità viene stabilito tenendo in considerazione dell'anzianità di servizio del lavoratore, del numero di dipendenti occupati, delle dimensioni dell'impresa, anche in termini di attività economica, del comportamento e delle condizioni delle parti.

Le previsioni dei commi che precedono si applicano indipendentemente dalla data di assunzione del lavoratore licenziato.

Art. 214 - Recesso del Lavoratore

Dimissioni per “giusta causa”

In caso di ritardo nella corresponsione della retribuzione superiore a 60 (sessanta) giorni, essendo tanto grave da non permettere la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto di lavoro, il Lavoratore potrà rassegnare le dimissioni per giusta causa senza dare alcun preavviso e, secondo la normativa vigente, con diritto alla Naspi. L'Azienda, salvo che dimostri l'infondatezza delle ragioni poste a supporto delle dimissioni, dovrà riconoscere al Lavoratore l'indennità sostitutiva del preavviso a lui spettante, come per il caso di licenziamento per giustificato motivo oggettivo. Inoltre, il Lavoratore ha diritto a rassegnare le proprie dimissioni per giusta causa anche nelle seguenti gravi fattispecie:

- la mancata regolarizzazione della posizione contributiva;
- l'omesso versamento da parte dell'Azienda dei contributi previdenziali;
- aver subito molestie sessuali;
- aver subito mobbing per oltre sei mesi;
- in presenza di reiterato comportamento offensivo o ingiurioso del Datore di lavoro o del superiore gerarchico;
- le variazioni notevoli "in peius" delle condizioni di lavoro a seguito di cessione dell'azienda;
- lo spostamento del Lavoratore da una sede all'altra senza che sussistano le comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive previste dall'art. 2103 del Codice civile.

Dimissioni durante le sospensioni dal lavoro disposte dall'Azienda

Il Lavoratore ha diritto di rassegnare le proprie dimissioni senza alcun obbligo di preavviso, in caso di sospensione del lavoro disposta dall'Azienda senza retribuzione e/o con accesso all'ammortizzatore sociale senza anticipo datoriale della relativa indennità, che oltrepassi i 15 (quindici) giorni solari, salvo diverso Accordo tra Azienda e RSA per il prolungamento di tale termine.

Art. 215 - Periodo di preavviso

Il periodo di preavviso contrattuale non può coincidere con il periodo di ferie, né di congedo matrimoniale, salvo richiesta in tal senso del Lavoratore e accordo tra le Parti.

La parte che risolve il rapporto di lavoro senza il rispetto dei termini di preavviso di cui al presente articolo, o con preavviso insufficiente, dovrà corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della Retribuzione Mensile Normale che sarebbe spettata per il periodo di mancato o insufficiente preavviso.

Tale indennità sostitutiva, quando dovuta al Lavoratore, sarà utile agli effetti del computo del T.F.R. spettante.

I termini di preavviso, espressi in giorni di calendario, per ambedue le Parti contraenti dovranno essere quelli indicati nella successiva Tabella.

<i>Livelli</i>	<i>fino a 5 anni d'anzianità</i>	<i>Da 5 fino a 10 anni d'anzianità</i>	<i>oltre a 10 anni d'anzianità</i>
Dirigente	180 giorni	210 giorni	240 giorni
Quadro	120 giorni	150 giorni	180 giorni
A1 e A2	90 giorni	120 giorni	150 giorni
B1 e B2	60 giorni	90 giorni	120 giorni
C1 e C2	45 giorni	60 giorni	90 giorni
D1 e D2	30 giorni	45 giorni	60 giorni

Il periodo di preavviso decorre dal giorno successivo alla data di ricezione della lettera di dimissioni o di licenziamento.

Al Lavoratore preavvisato di cessazione, a sua richiesta, dovranno essere concessi brevi permessi non retribuiti, nella misura massima di 4 (quattro) ore ogni 15 (quindici) giorni di calendario, per la ricerca di nuova occupazione.

TITOLO LIII PATTO DI NON CONCORRENZA

Art. 216 - Patto di non Concorrenza

Le Parti, ai sensi dell'art. 2125 del c.c., potranno prevedere un Patto di non Concorrenza, che limiti lo svolgimento dell'attività lavorativa del prestatore di lavoro, al termine della cessazione del Contratto (*fino a 3 anni dalla cessazione del rapporto*).

Nel Patto di non Concorrenza si dovrà prevedere un corrispettivo congruo rispetto ai limiti di oggetto, di luogo e di tempo richiesti, anche valutando nel caso concreto le residue capacità di lavoro, intese come possibilità residue di produzione del reddito da parte del Lavoratore entro i limiti previsti nel corso del Patto.

Il corrispettivo del Patto di non concorrenza potrà essere riconosciuto:

- mensilmente, nel corso del rapporto di lavoro e, nel caso, sarà soggetto a prelievi previdenziali e fiscali al pari delle ordinarie retribuzioni;
- o all'atto della cessazione del rapporto e, nel caso, sarà soggetto al solo prelievo fiscale con l'aliquota del T.F.R. e potrà essere erogato anche in più soluzioni;
- o al suo termine, condizionato all'avvenuta osservanza del Patto, sempre con assoggettamento alla sola tassazione separata.

Il Patto dovrà considerarsi risolto qualora l'Azienda licenzi il Lavoratore con cessazione dell'attività o per riduzione di personale.

In caso di violazione del Patto di non Concorrenza, l'Azienda avrà diritto alla ripetizione del corrispettivo riconosciuto a tale titolo, oltre all'eventuale risarcimento del danno documentato.

Per quanto non definito sul Patto di non concorrenza si rinvia alle previsioni dell'art. 2125 c.c., alla legislazione previdenziale e fiscale vigente e agli accordi individuali intercorsi tra il Lavoratore e l'Azienda.

TITOLO LIV ALLINEAMENTO CONTRATTUALE

Art. 217 - Lavoratori provenienti da altro CCNL o per i quali è cambiata la Scala Classificatoria

A. In caso di prima applicazione del presente CCNL a **Lavoratori non Apprendisti**, già assunti con altro CCNL, o per i quali è cambiata la Scala Classificatoria, nel senso che con questo CCNL le loro mansioni sono inquadrate in un diverso livello, si dovranno rispettare i seguenti **Criteri d'Allineamento Contrattuale**, ferma restando la possibilità per l'Azienda di riconoscere eventuali trattamenti migliorativi *ad personam*.

1) Inquadramento Contrattuale dei Lavoratori non Apprendisti: il Lavoratore dovrà essere nuovamente **inquadrato secondo il livello professionale corrispondente all'effettive mansioni svolte** presso l'Azienda e con riferimento alle Declaratorie, Profili ed Esemplificazioni della Classificazione del Personale prevista dal presente CCNL.

Quanto precede, per il diverso numero dei livelli eventualmente previsti dal CCNL di provenienza rispetto a quello di approdo, per il diverso contenuto professionale delle rispettive Declaratorie e per la diversa Scala parametrica, normalmente, determinerà la mancata corrispondenza formale tra il preesistente livello d'inquadramento e il livello riconosciuto dall'applicazione del presente CCNL.

2) Allineamento Retributivo: rispettando il criterio di incomprimibilità della retribuzione, il cambio di CCNL non potrà determinare, per i Lavoratori già in forza, una Retribuzione Annuale Lorda (R.A.L.) peggiorativa rispetto a quella precedentemente già riconosciuta. Pertanto, essa dovrà rimanere invariata, seppur distribuita in voci diverse, sempre fatte salve eventuali condizioni migliorative per il Lavoratore.

Tutto ciò premesso, ai fini dell'allineamento retributivo, dall'applicazione del presente CCNL, la nuova Retribuzione Annuale Lorda teorica del Lavoratore dovrà essere così composta:

- a) la retribuzione base prevista dal presente CCNL per il livello d'inquadramento del Lavoratore, dovuta per 13 mensilità per ogni anno solare di servizio prestato;
- b) l'aumento retributivo contrattuale di cui all'art. 165;
- c) da un eventuale ulteriore importo aggiuntivo erogato a titolo di "*Superminimo assorbibile ad personam*", che sarà determinato fino a concorrenza dell'importo lordo annuo (R.A.L.) precedentemente riconosciuto al Lavoratore

Determinata la Retribuzione Annuale Lorda teorica, la retribuzione effettivamente dovuta al Lavoratore sarà mensilmente calcolata applicando le variabili giornaliere realizzate dal Lavoratore nel mese di riferimento (*quali, assenze a vario titolo, lavoro supplementare/straordinario, festivo, notturno, ferie, malattia ecc.*) sugli importi indicati nelle precedenti lettere che sarà effettivamente spettante in funzione della presenza al lavoro.

Ai fini dell'Allineamento retributivo, **NON** rileveranno i valori di *Welfare Contrattuale*, che dovranno essere riconosciuti al Lavoratore **in aggiunta** alla precedente Retribuzione Annuale Lorda.

- 3) **Allineamento Normativo:** Avvenuta la disdetta, dalla data di scadenza del CCNL di provenienza, al Lavoratore sarà integralmente applicata la parte normativa del presente CCNL. È facoltà delle Parti aziendali concordare, all'atto del passaggio, l'immediata integrale applicazione della parte normativa del presente CCNL, riconoscendo al Lavoratore, con Accordo assistito ex art. 411 c.p.c., un'indennità sostitutiva "*Una Tantum*" che risarcisca anticipatamente la perdita delle eventuali più favorevoli condizioni normative pregresse.
- B.** In caso di prima applicazione del presente CCNL a **Lavoratori Apprendisti**, già assunti con altro CCNL, o per i quali è cambiata la Scala Classificatoria, si dovranno rispettare i seguenti **Criteri d'Allineamento Contrattuale**, ferma restando la possibilità per l'Azienda di riconoscere eventuali trattamenti migliorativi *ad personam*.
- 1) **Inquadramento Contrattuale Lavoratori Apprendisti:** anche in tal caso è necessario effettuare un Allineamento della Classificazione Professionale del Lavoratore Apprendista, solo in funzione delle mansioni per le quali egli è in formazione, non essendo sufficiente una mera trasposizione numerica dei livelli precedentemente previsti. Pertanto, si dovranno individuare nelle Declaratorie, Profili ed Esempificazioni del presente CCNL, le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità richieste dalle mansioni espletande, per le quali l'Apprendista è "in formazione", individuando solo così il nuovo livello finale d'inquadramento. Dovrà permanere invariato il contenuto professionale previsto dal CCNL di provenienza e quello del CCNL d'approdo, così come la durata del Contratto di Apprendistato Professionalizzante e il relativo Piano Formativo Individuale, ivi compreso l'assolvimento degli obblighi formativi del Datore. Poiché l'obbligazione contrattuale procede, senza soluzione di continuità, ancorché con l'applicazione di diverso CCNL, il periodo di apprendistato già decorso con il CCNL di provenienza concorrerà, a

tutti gli effetti, al compiersi della durata originariamente prevista per il Contratto di Apprendistato.

- 2) **Allineamento della Parte Normativa:** *si applicheranno le disposizioni previste per i Lavoratori non Apprendisti (vedi lettera A. che precede).*
- 3) **Allineamento Retributivo:** considerato che, per analogia a norma di legge (*art. 2112 c.c.*) e per costante giurisprudenza, la retribuzione nel suo valore complessivo, a parità di lavoro, dovrà essere mantenuta, anche per il Lavoratore Apprendista, nell'ipotesi che i nuovi minimi contrattuali siano inferiori ai precedenti, egli avrà diritto ad un'integrazione, con apposita voce retributiva assorbibile, al fine di garantire l'invarianza complessiva della retribuzione acquisita e, cioè, di quella preesistente al passaggio contrattuale. I successivi sviluppi retributivi, ove non già esplicitamente fissati nel Contratto di assunzione, saranno regolati dal presente CCNL (detto *d'approdo*). Resta inteso che, qualora le prospettive retributive future fossero peggiorative rispetto alle previsioni del CCNL di provenienza, è data facoltà all'Apprendista di recedere dal Contratto, senza obbligo di preavviso. Tale diritto potrà essere esercitato entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione, anche implicita (*cioè, per esempio, rilevabile dal cedolino paga*), di avvenuto cambiamento del CCNL applicato in Azienda.
- 4) **Durata dei periodi di Apprendistato e incrementi retributivi:** rispettati i criteri di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3), il termine per il passaggio di livello, per effetto del superamento del primo periodo di apprendistato e i conseguenti incrementi della retribuzione da riconoscere all'Apprendista, quando già decorsi, saranno quelli previsti nel Contratto di assunzione e/o nel Piano Formativo Individuale. In altre parole, gli incrementi già esplicitamente definiti nel Contratto Individuale di assunzione dovranno essere comunque riconosciuti, mentre quelli conseguenti o correlati allo sviluppo delle vicende contrattuali del CCNL di provenienza, quando non già maturati al momento del passaggio di CCNL, NON saranno di diritto spettanti. Viceversa, successivi incrementi della retribuzione previsti dal presente CCNL di approdo, quando subordinati al compiersi di un certo tempo di apprendistato, avranno decorrenza dalla data d'inizio del rapporto di apprendistato ed efficacia dalla data in cui si compie il termine, sempreché non siano già stati anticipati nel corso della vigenza del CCNL di provenienza. Sarà possibile effettuare eventuali assorbimenti, in tutti i casi contrattualmente e legalmente ammessi.

Le Parti, concordando sull'importanza che l'Allineamento Contrattuale dei Lavoratori al presente CCNL avvenga nel pieno rispetto delle disposizioni del presente articolo, tenuto conto della complessità delle relative previsioni e, al fine di garantirne la correttezza e la sostenibilità, consigliano di attivare il servizio di Allineamento presso la Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia, Interpretazione, Certificazione e Conciliazione.

TITOLO LV CONCILIAZIONE IN SEDE SINDACALE

Art. 218 - Procedure per la Conciliazione in Sede Sindacale

a) Conciliazioni e accordi in sede protetta - Materie

La particolare assistenza al lavoratore da parte delle Organizzazioni Sindacali sottoscrittrici il presente CCNL, rappresenta sede *protetta* per la conciliazione delle controversie di lavoro e per la stipula di accordi di risoluzione e modifica del rapporto di lavoro.

Pertanto, la Sede sindacale potrà essere adita dalle Parti in materia di:

- controversie relative ai rapporti di cui all'art. 409 cod. proc. civ. sottoscrivendo rinunzie e transazioni valide ai sensi dell'art. 2113 c.c.;
- controversie inerenti contratti a tutele crescenti con offerta ai sensi dell'art. 6, D. Lgs. n. 23/2015;
- accordi di risoluzione del rapporto di lavoro (art. 26, co. 7, D. Lgs. n. 151/2015);
- patti individuali di modifica delle mansioni (art. 2103, co. 6, c.c.);
- determinazione e sottoscrizione di clausole elastiche nell'ambito di contratti di lavoro a Tempo Parziale (art. 6, co. 6, D. Lgs. n. 81/2015)
- clausole compromissorie per la risoluzione arbitrale delle controversie di Lavoro (art. 31, co. 10-11, L. n. 183/2010);
- ogni altra materia prevista dalla Legge, anche se qui non espressamente indicata, che sia nella "disponibilità" delle Parti.

Per le conciliazioni promosse avanti la Commissione di Certificazione e Conciliazione dell'Ente Bilaterale **En.Bi.M.S.**, si rinvia all'apposito Regolamento ed al sito: www.enbims.it, che conterrà anche le previsioni in materia di conciliazione in modalità telematica, sempre con apposito regolamento predisposto dalle Parti Sociali.

Art. 219 - Procedure per la Conciliazione in Sede sindacale

Nelle materie in cui è consentito dalla legge, richiamate all'articolo precedente, l'attività di conciliazione potrà essere espletata dai Conciliatori nominati dalle Parti Sindacali e Datoriali firmatarie dei CCNL e aderenti all'**En.Bi.M.S.**

Ciò, in quanto l'art. 412 ter c.p.c., come modificato dall'art. 31, co. 6, l. 183/2010, prescrive che *«la conciliazione e l'arbitrato, nelle materie di cui all'art. 409, possono essere svolti altresì presso le sedi e con le modalità previste dai contratti collettivi sottoscritti dalle associazioni sindacali maggiormente rappresentative»*.

La Conciliazione non potrà mai definire diritti indisponibili del Lavoratore, come ad esempio i diritti della personalità, diritti futuri, diritti inerenti ad obbligazioni contributive previdenziali o diritti della cui esistenza o maturazione non vi è certezza.

L'oggetto della Conciliazione dovrà infatti essere determinato o determinabile ed il Lavoratore dovrà avere piena consapevolezza dei diritti dalla stessa scaturenti e dalla stessa regolati.

Di conseguenza, qualora ricorrano vizi nel consenso del Lavoratore quali l'errore, la violenza o il dolo, la Conciliazione Sindacale non potrà avvenire o sarà oggetto di annullamento nei modi e termini prescritti dalla normativa vigente.

Requisito essenziale della Conciliazione transattiva è che la definizione della controversia avvenga tramite una mediazione delle posizioni assunte in lite dalle Parti, dovrà esservi quindi un vicendevole sacrificio; per cui l'eventuale Accordo transattivo raggiunto dalle Parti, in assenza di *reciproche concessioni* potrà, ricorrendo talune condizioni, essere dichiarato nullo ovvero essere ricondotto a un tipo contrattuale diverso.

Pertanto, nell'ambito della Conciliazione transattiva, dovranno individuarsi le *reciproche concessioni* tra le Parti, in modo che vi sia equilibrio tra "rinuncia" espressa dal Lavoratore e "suo beneficio" di natura economica e/o normativa e/o risarcitoria, riconosciuto dal Datore di lavoro.

Per "Sede Sindacale" s'intende:

- le Sedi del Sindacato stipulante il CCNL;
- le Sedi delle Associazioni Datoriali stipulanti il CCNL;
- nell'ipotesi di Conciliazioni plurime, aventi ad oggetto medesime situazioni tra più dipendenti, al fine di favorire l'attività di conciliazione con la prestazione lavorativa, le Parti, potranno, in via eccezionale, decidere di conciliare presso la sede di svolgimento del rapporto di

lavoro, purché vi sia un idoneo locale riservato alla Conciliazione, la presenza delle Parti, dei loro Assistenti e dei Conciliatori, con garanzia di rispetto della riservatezza ed espletamento della libera assistenza da parte del Delegato Sindacale e del Conciliatore. La volontà del lavoratore di procedere in tal senso deve risultare da atto espresso.

Il Conciliatore, al fine di determinare la validità dell'accordo deve svolgere le seguenti attività:

- a) Accertarsi che la volontà di disporre del diritto, manifestata dal lavoratore nei termini previsti dall'accordo, sia reale e sia stata espressa liberamente, senza coartazione da parte del datore di lavoro.
- b) Accertarsi che il lavoratore validamente disponga dei propri diritti in sede conciliativa, ai sensi dell'art. 2113 c.c. che richiede, da un lato, che il diritto oggetto dell'atto riguardi uno dei rapporti previsti dall'art. 409 c.p.c. e, dall'altro, che il lavoratore sia effettivamente titolare del diritto oggetto della rinuncia o della transazione e che quel medesimo diritto sia già entrato nel patrimonio di quest'ultimo.
- c) L'accordo conciliativo transattivo dovrà dunque possedere i requisiti richiesti dall'art. 1965 c.c. e, quindi, in esso dovranno essere identificati i seguenti elementi: 1) la controversia insorta (o che potrebbe insorgere) fra le parti con riferimento ai diritti nascenti dal rapporto di lavoro e derivanti da una norma inderogabile applicabile al medesimo rapporto; 2) i termini dello scambio di "reciproche concessioni" fra le parti. In riferimento a quest'ultimo punto, infatti, qualora manchi l'elemento dell'*aliquid datum*, *aliquid retentum*, essenziale ad integrare lo schema della transazione, questa non è configurabile. Inoltre, sul punto, non essendo possibile formulare uno schema predeterminato delle reciproche concessioni, il Conciliatore si dovrà accertare che le stesse siano commisurate e valutate in rapporto alle reciproche pretese e contestazioni, in modo tale che la transazione, in quanto contratto a prestazione corrispettive, manifesti una reciprocità dei sacrifici assunti dalle parti. Affinché tale requisito sia integrato non è però necessaria l'esistenza di un equilibrio economico tra le reciproche concessioni.
- d) Il conciliatore dovrà rendere espressamente edotto il lavoratore di tutte le questioni sottese la conciliazione, con particolare riferimento ai diritti sottesi alle rinunce e transazioni. Ciò in quanto la dichiarazione del lavoratore assume valore di rinuncia o di transazione solo laddove risulti accertato, sulla base dell'interpretazione del documento, che la stessa sia stata sottoscritta dal lavoratore medesimo con la consapevolezza di disporre così di diritti determinati ovvero obiettivamente determinabili e con il cosciente intento di abdicarvi o di

transigere sui medesimi

- e) Al fine di garantire i diritti del Lavoratore, il Conciliatore favorirà ed indicherà espressamente allo stesso la facoltà di nominare un Delegato sindacale, che interverrà in sede conciliativa espressamente ed esclusivamente per fornirgli assistenza sindacale. In mancanza della già menzionata assistenza, il Conciliatore, in via preventiva ed individuale rispetto alla conciliazione, redigerà apposito verbale di assistenza sindacale al lavoratore nel quale dovranno espressamente essere indicati in via riassuntiva i contenuti della transazione e le rinunce cui il lavoratore presterà espresso consenso a mezzo sottoscrizione. Tale Verbale “preventivo” sarà inserito in allegato anche al Verbale di Conciliazione.
- f) A pena di invalidità, la conciliazione dovrà essere stata sottoscritta in presenza dell’organo di conciliazione, il quale deve aver svolto un ruolo attivo di supporto alle parti finalizzato a ripristinare una reale situazione di parità, a tutela del consenso consapevole del lavoratore.

Il verbale di conciliazione stipulato in sede sindacale all’esito della procedura conciliativa **dovrà contenere le seguenti indicazioni:**

1. identificazione della Sede Protetta ove si svolge la Conciliazione, con precisazione di data ed ora della stesura, lettura e sottoscrizione del Verbale;
2. identificazione del Delegato Sindacale dell’Organizzazione Sindacale scelta dal Lavoratore, con esplicita conferma del Lavoratore stesso del mandato di assistenza alla medesima O.S. o, in mancanza del Delegato Sindacale, l’adozione del modello di assistenza redatto dal Conciliazione e sottoscritto dal Lavoratore, come espressamente indicato alla precedente lettera e);
3. identificazione delle Parti:
 - nome, cognome, codice fiscale del Lavoratore, con allegazione di copia del documento d’identità/permesso di soggiorno fronte e retro, in corso di validità. In presenza di autonomo assistente sindacale, si dovranno precisare anche i riferimenti dello stesso;
 - ragione sociale, Partita Iva e Codice Fiscale dell’Impresa ed estremi del Legale Rappresentante o, in caso di Datore di lavoro privato, nome, cognome, codice fiscale del Datore di lavoro, con allegazione di copia del documento d’identità/permesso di soggiorno fronte e retro, in corso di validità. In caso d’Impresa, il Conciliatore dovrà accertarsi che il

sottoscrittore aziendale abbia i titoli/deleghe per la risoluzione della controversia insorta con il lavoratore, anche con verifica della Visura Camerale; in presenza di altro soggetto delegato (Responsabile aziendale, Consulente del lavoro, Avvocato ecc.), il Conciliatore dovrà trattenere l'apposita delega del Legale Rappresentante allo scopo predisposta, sempre con allegazione dei relativi documenti d'identità;

4. definizione degli antefatti della controversia:

- precisazione del rapporto intercorrente tra le Parti e sua qualificazione (*es. lavoro subordinato dalla data del, con applicazione del CCNL, livello d'inquadramento, orario di lavoro ed altre particolarità, se del caso*);
- descrizione della controversia insorta od insorgenda (*es. sanzione disciplinare; pagamento del lavoro straordinario non analiticamente documentato; impugnazione del licenziamento ecc.*);
- ogni altra particolarità utile alla definizione della controversia tra le Parti;

5. le condizioni individuate tra le Parti, ovvero le *reciproche concessioni*;

6. esplicita indicazione delle rinunce attuate dal Lavoratore e dal Datore di lavoro;

7. esplicita indicazione degli effetti inoppugnabili della Conciliazione sottoscritta in Sede Sindacale;

8. il consenso delle Parti al trattamento dei dati riservati, secondo la normativa vigente in materia;

9. l'indicazione esatta del numero di pagine di cui è composto il Verbale, ivi inclusi gli eventuali allegati.

Il Verbale di Conciliazione stipulato in Sede sindacale all'esito della procedura conciliativa potrà essere depositato presso l'I.T.L. competente a cura del Conciliatore o a richiesta dalle Parti o se necessario per la tutela dei crediti del lavoratore, salvo nei casi in cui sia espressamente previsto dalla Legge.

Si precisa che l'adempimento dell'obbligo di deposito del verbale non costituisce condizione di validità del verbale di conciliazione, né l'avvenuto deposito è idoneo a sanare eventuali vizi dei quali sia affetto l'accordo conciliativo.

Lavoratori stranieri

In caso di Conciliazione con Lavoratore straniero, il Conciliatore dovrà verificare preventivamente che il Lavoratore abbia buona padronanza della lingua italiana, in modo da garantire la sua piena comprensione delle rinunce conseguenti e della portata della Conciliazione in sede sindacale. Solo in tal modo, si potrà dare corso alla Conciliazione nel rispetto delle previsioni contenute nel presente Titolo.

In caso di esito negativo, il Conciliatore dovrà interrompere l'incontro sindacale e adoperarsi per la ricerca di apposito interprete che garantisca la traduzione del testo e delle procedure al Lavoratore, quindi effettuerà successiva convocazione delle Parti stesse e dell'interprete. In tal caso, nel Verbale di Conciliazione dovrà essere indicata anche la presenza dell'interprete che effettua la traduzione simultanea al Lavoratore, con sua sottoscrizione del Verbale stesso. Inoltre, il Verbale di Conciliazione dovrà contenere la traduzione scritta in lingua madre del lavoratore, almeno per le parti indicanti le rinunce espresse dal Lavoratore stesso, quelle del Datore di lavoro, le reciproche concessioni e gli effetti inoppugnabili della Conciliazione. Tali parti tradotte dovranno prevedere apposita firma in calce del Lavoratore e dell'interprete.

TITOLO LVI CAMBIO D'APPALTO

Art. 220 - Cambio di appalto: procedibilità in presenza di clausola sociale

In occasione di cambio di appalto, la Subentrante, prima di assumere nuovo personale, dovrà proporre al personale ivi impiegato dall'Azienda Uscente il passaggio alle sue dipendenze, secondo quanto stabilito nel presente Titolo.

I lavoratori interessati dalla clausola sociale sono quelli con anzianità di servizio all'interno dello specifico appalto di almeno 6 (sei) mesi e che siano stati adibiti in via esclusiva all'appalto oggetto di passaggio.

La "clausola sociale" dovrà essere temperata con le esigenze organizzative, produttive ed economiche dell'Azienda Subentrante, anche con riferimento al tipo di appalto aggiudicato:

- a) abbia personale in esubero "vacante", non espressamente assegnato ad altro appalto e, quindi, da ricollocare nel rispetto dell'obbligo di repêchage;
- b) oppure, abbia attivato le procedure di licenziamento per riduzione collettiva di personale e nel semestre precedente all'acquisizione dell'appalto, abbia una sospensione collettiva dal lavoro con o senza ricorso all'integrazione salariale;
- c) oppure, nei casi di riduzione o modifica del servizio appaltato con modificazione dei termini contrattuali.

Inoltre:

d) qualora l'appalto aggiudicato presenti volumi di servizi diversi ed inferiori rispetto a quelli originariamente previsti dall'appaltatore e gestiti dall'Uscente, tali per cui l'appalto potrà essere svolto impiegando un numero inferiore di ore lavorative, il Subentrante potrà proporre ai lavoratori che passano alle sue dipendenze un contratto con un monte ore inferiore rispetto a quello previsto alle dipendenze dell'Uscente;

e) qualora non sia possibile il passaggio alle dipendenze della Subentrante di tutti i lavoratori dell'Uscente impegnati sull'appalto, la selezione avverrà sulla base di criteri oggettivi, applicabili in concorrenza tra loro, quali l'anzianità di servizio, i carichi di famiglia, la particolare esperienza o la specifica competenza professionale certificata nell'esecuzione dei servizi oggetto di appalto.

Quanto sopra verrà supervisionato dalle Parti Sociali nella procedura sindacale di cui ai successivi articoli, nel rispetto della normativa vigente.

In tutti i casi in cui si verifichi l'inapplicabilità della presente procedura di cambio d'appalto, le Parti concordano comunque che l'Azienda Subentrante esamini con favore l'assunzione del personale già impiegato nell'Appalto alle condizioni previste nel presente Titolo, con il duplice obiettivo di:

- garantire la continuità e la qualità del servizio;
- salvaguardare, per quanto possibile, i Lavoratori che già in esso erano occupati.

Art. 221 - Cambio di appalto: comunicazione dell'Azienda Uscente - avvio della procedura

In caso di cessazione di appalto, ogniqualvolta si verifichino le condizioni previste al precedente articolo, l'Azienda Uscente, che abbia ricevuto disdetta e che ne abbia l'interesse, normalmente almeno 15 (quindici) giorni lavorativi prima della scadenza dell'appalto stesso, dovrà comunicare formalmente all'Appaltante, all'Azienda Subentrante, all'Associazione Datoriale di riferimento e all'Organizzazione Sindacale sottoscrittrice il presente CCNL le seguenti informazioni:

- 1) fornire un elenco, in base alle presenze effettuate, dei lavoratori che, negli ultimi 6 (sei) mesi, siano stati integralmente impiegati direttamente nell'appalto in via esclusiva, precisando sommariamente le loro mansioni ed orari praticati, le anzianità di servizio, eventuali titoli/patenti/abilitazioni richiesti e la formazione obbligatoria espletata dal personale ivi addetto, in particolare in correlazione alle mansioni oggetto di appalto;
- 2) favorire la verifica e la selezione da parte dell'Azienda Subentrante del personale presente nell'elenco dei Lavoratori interessati di cui al punto che precede.

Art. 222 - Cambio di appalto: verifiche dell'Azienda Subentrante

L'Azienda Subentrante che ha acquisito l'appalto, ricevuta la comunicazione di cui all'articolo che precede, avrà diritto di operare tra i lavoratori della lista di cui al punto 2) del medesimo articolo, tutte le ordinarie verifiche preassuntive al fine di valutare la presenza dei requisiti ritenuti necessari per l'esecuzione dell'appalto (formazione idonea, competenze specifiche ecc.) e di formulare a tali lavoratori le proposte scritte di futura assunzione, comprendenti il dettaglio delle condizioni offerte che saranno praticate nel rispetto del presente CCNL, ovvero: tipologia contrattuale, mansioni analoghe rispetto a quelle espletate nell'Azienda Uscente, indicazione del CCNL applicato, il livello d'inquadramento e la retribuzione lorda conformi al presente CCNL, eventuali indennità di mansioni ed altre condizioni particolari ritenute utili.

Il lavoratore potrà sottoscrivere "per accettazione" tali condizioni e, in tal caso, dall'ultimo giorno dell'appalto, cesserà dall'Azienda Uscente, con nuova assunzione nell'Azienda Subentrante dal primo giorno del nuovo appalto, ritenendosi così reciprocamente assolti i reciproci obblighi sul preavviso contrattuale.

Art. 223 - Cambio di appalto: garanzie contrattuali ed incontri sindacali

Al fine di garantire la corretta applicazione della procedura prevista nel presente Titolo, le Parti interessate potranno tempestivamente attivare le seguenti garanzie:

- l'Azienda Uscente: potrà farsi assistere dall'Associazione Datoriale di riferimento e/o dal Professionista Delegato;
- l'Azienda Subentrante: potrà farsi assistere dall'Associazione Datoriale di riferimento e/o dal Professionista Delegato;
- l'Organizzazione Sindacale sottoscrittrice il presente CCNL: dalla comunicazione di cessazione dell'appalto di cui all'art. 221, potrà promuovere appositi incontri sindacali con le Parti al fine di favorire, per quanto possibile, il mantenimento dell'occupazione, anche attraverso specifica Contrattazione di Secondo Livello e/o Accordi Individuali Assistiti;
- il Lavoratore: nello specifico, avrà diritto di far accertare dall'Organizzazione Sindacale sottoscrittrice il presente CCNL, la rispondenza della proposta di assunzione dell'Azienda Subentrante ai criteri previsti ai precedenti articoli, così come potrà farsi assistere nell'intera fase di passaggio.

Art. 224 - Cambio di appalto: rifiuto del lavoratore

In caso di rifiuto del lavoratore all'assunzione presso l'Azienda Subentrante, quest'ultima sarà esonerata dalla relativa unità di assunzione. Tale rifiuto può risultare da comunicazione espressa del lavoratore o desumersi dall'omesso ed ingiustificato adempimento agli obblighi pre-assuntivi entro l'avvio del servizio aggiudicato o entro il termine prestabilito dalla Subentrante e comunicato al lavoratore.

Allo stesso modo, qualora il lavoratore della società Uscente, riceva una offerta di lavoro dall'azienda Subentrante, che abbia la stessa retribuzione globale annuale, nonché il medesimo livello di inquadramento, o un livello equivalente, e rifiuti tale offerta della Subentrante anche con le modalità di cui al precedente comma, egli potrà essere licenziato dall'azienda Uscente per giustificato motivo oggettivo. Tale rifiuto costituisce ipotesi di espressa rinuncia del lavoratore ad impugnare il licenziamento intimatogli dall'azienda Uscente, a patto che sia riportata nella lettera di assunzione del lavoratore e quindi da quest'ultimo espressamente accettata.

Art. 225 - Cambio di appalto: condizioni particolari

Condizioni particolari relative al cambio di appalto potranno essere stabilite dalla Contrattazione Aziendale di Secondo livello dell'Azienda Subentrante, ma tali condizioni non potranno comprimere i diritti contrattuali previsti da questo CCNL per i lavoratori dell'Azienda Uscente.

Art. 226 - Cambio di appalto: tempi

Le Parti, al fine di garantire l'equilibrato esercizio dei diritti di tutti i soggetti rappresentati, sottolineano l'importanza del rispetto dei tempi di preavviso nelle comunicazioni, sia da parte dell'Appaltante verso l'Azienda Uscente, che dell'Azienda Uscente verso la Subentrante, i Lavoratori e le Parti Sociali e l'Azienda Subentrante nelle offerte di assunzione per i lavoratori dipendenti dell'appalto stesso.

Per garantire la certezza dell'esecuzione delle attività ed il corretto avviamento dei Lavoratori, in caso di comunicazione dell'Azienda Uscente inferiore a 10 (dieci) giorni lavorativi, la Subentrante avrà diritto all'esonero dalla procedura del presente Titolo, ferme restando le eventuali responsabilità in capo all'Appaltante ove non avesse rispettato i termini minimi di preavviso dovuto.

Art. 227 - Cambio di Appalto: tutele ed armonizzazione

Al solo fine di favorire il mantenimento dei livelli occupazionali, le Parti convengono di stabilire che le clausole di salvaguardia di cui agli articoli precedenti, essendo conformi a consolidati principi giurisprudenziali, siano applicabili a tutte le Aziende, a prescindere dal CCNL da loro applicato, permettendo così ai Lavoratori di poter usufruire delle predette regole di cambio appalto.

In caso però di previsioni contrattuali difformi, non "allineabili", sempre al fine di favorire il mantenimento dei livelli occupazionali, le Parti dovranno armonizzare le clausole di salvaguardia di cui al presente Titolo con la diversa disciplina contrattuale applicata dall'altra Azienda, mediante Accordo tra le RSA e i Rappresentanti Datoriali di entrambe le Aziende.

Art. 228 - Cambio di appalto: anzianità di servizio

In caso di licenziamento da parte dell'Azienda Subentrante di un Lavoratore già proveniente dall'Azienda Uscente, l'anzianità di servizio sarà disciplinata secondo la normativa vigente e in base alle particolari condizioni concordate in sede di cambio di appalto, anche con Accordo di Secondo Livello.

Art. 229 - Cambio di appalto: clausola di territorialità

In caso di cambio di appalto disciplinato dalle presenti regole, il Subentrante è tenuto a garantire ai lavoratori acquisiti dall'Uscente a seguito di passaggio diretto alle sue dipendenze l'ubicazione della sede di lavoro in luogo geograficamente individuato nell'arco territoriale di 50 Km rispetto alla sede presso cui ha lavorato alle dipendenze dell'Uscente.

Accordo sulla Rappresentanza Sindacale Aziendale (RSA), Territoriale (RST) e sulle Trattenute Sindacali

Art. 1 - Definizione della RSA

Nelle Aziende **con almeno 7 Lavoratori**, le Rappresentanze Sindacali Aziendali (in sigla “RSA”) potranno essere costituite ad iniziativa dei Lavoratori in ogni unità aziendale nell'ambito delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato e dalle Organizzazioni Sindacali che, congiuntamente ai Sindacati che precedono, abbiano sottoscritto il vigente Accordo Collettivo Aziendale di Secondo livello.

Art. 2 - Elezione e Nomina della RSA

La RSA è normalmente eletta dai Lavoratori nell'ambito degli iscritti all'Organizzazione Sindacale rappresentata.

In caso di molteplicità di lavoratori iscritti disponibili a costituire la RSA, l'O.S. indirà formale elezione in apposita assemblea retribuita ove l'elettorato passivo sarà tra i già menzionati Lavoratori iscritti all'O.S. da rappresentare mentre l'elettorato attivo comprenderà tutti i Lavoratori dell'unità aziendale cui la RSA si riferisce. Tale assemblea, salvo casi di urgenza, dovrà essere indetta con preavviso di almeno 7 giorni solari e con precisazione nell'Ordine del Giorno dell'elezione della RSA.

Art. 3 - Numero dei componenti della RSA

Potrà essere costituita una RSA presso ogni unità aziendale e per ogni Organizzazione Sindacale titolata ai sensi dell'articolo 1 che precede. In presenza di attività aziendali eterogenee all'interno della medesima unità, la RSA potrà essere formata, in deroga alle previsioni ordinarie, anche da più componenti rappresentanti delle diverse attività. I limiti massimi dei componenti della RSA sono sintetizzati nella seguente Tabella 1).

Tab. 1): Limiti massimi dei componenti della RSA

N. dipendenti	n. Rappresentanti in unità aziendale omogenea	n. Rappresentanti in unità aziendale eterogenea
Oltre 15 e fino a 50	1	2
Oltre 50 e fino a 100	2	3

Oltre 100	1 ogni 50, con il minimo di 3	1 ogni 50, con il minimo di 3
-----------	-------------------------------	-------------------------------

Art. 4 - Durata della RSA

La RSA resta in carica per tutta la vigenza del CCNL applicato (normalmente 3 anni oltre l'eventuale periodo di c.d. *ultra-vigenza contrattuale*) e fino alla decorrenza del suo rinnovo, dopo il quale essa, con i criteri dell'art. 2, potrà essere confermata, sostituita o integrata. In caso di dimissioni, individuali, individuali plurime o collettive, anticipate rispetto alla durata del mandato della RSA, le Organizzazioni Sindacali titolate potranno indire apposita Assemblea per integrare o sostituire la RSA, sempre comunicando tempestivamente all'Azienda le relative nomine.

Art. 5 - Dirigenti di RSA

Nell'ambito della RSA, l'O.S. rappresentata potrà nominare i relativi Dirigenti, Responsabili della conduzione della RSA, ex art. 23 L. 300/1970.

Il numero massimo dei Dirigenti di RSA sarà conforme alla seguente Tabella 2). Tali Dirigenti avranno diritto ai precisati permessi retribuiti per le attività sindacali e di formazione.

Tab. 2): Numero massimo dei Dirigenti di RSA e dei relativi permessi

Col. 1	Col. 2	Col. 3
<i>Dipendenti occupati nell'unità aziendale</i>	<i>Numero Massimo di Dirigenti aventi diritto a permessi retribuiti (per ciascuna RSA)</i>	<i>Ore complessive annuali di permessi retribuiti per Dirigenti di RSA (*)</i>
Da 16 a 200	1	1 ora all'anno per dipendente
Da 201 a 600	2	240 ore/anno (complessive)
Da 601 a 900	3	300 ore/anno (complessive)
Da 901 a 1200	4	400 ore/anno (complessive)

() Le ore di permesso saranno annualmente così ripartite tra le varie RSA: 15% fisso per ciascuna R.S.A.; la quota restante sarà ripartita in modo direttamente proporzionale alla media degli iscritti a ciascuna RSA nell'anno solare precedente. In caso di decimali, il totale annuo sarà arrotondato all'unità superiore.*

I limiti numerici delle Colonne 2 e 3 della Tabella 2) che precede, essendo complessivi aziendali, restano immutati nell'ipotesi di fusione di due o più RSA.

La legittimità della fruizione del permesso è condizionata:

- alla richiesta inoltrata al Datore di lavoro con comunicazione scritta tramite la Segreteria Provinciale del Sindacato titolato di riferimento, con un anticipo normalmente non inferiore a tre giorni lavorativi;
- al fatto che il permesso sia effettivamente utilizzato per adempiere al mandato conferito.

I dirigenti di RSA hanno il diritto di usufruire, ai sensi dell'art. 24, L. n. 300/1970, anche di permessi non retribuiti nella misura di 8 (otto) giorni all'anno per partecipare a trattative sindacali, a congressi o a convegni. Salvo urgenze imprevedute, tali permessi saranno richiesti dal Sindacato titolato rappresentato con il normale preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi.

Art. 6 - Definizione della RST

Nelle Aziende con **meno di 7 dipendenti** in ciascuna sede autonoma, per favorire ed estendere l'esercizio dei diritti sindacali, possono essere costituite ad iniziativa delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato nell'unità aziendale delle Rappresentanze Sindacali Territoriali (in sigla "RST").

Art. 7 - Ambito territoriale della RST

L'ambito di competenza territoriale della RST è stabilito dall'Organizzazione Sindacale di riferimento al momento della relativa nomina. Essa, a seconda dell'estensione, complessità e numero di lavoratori di riferimento, avrà competenza sulle Aziende o sul territorio comunicati dalla O.S. rappresentata.

Art. 8 - Comunicazione al Datore di lavoro della costituzione della RSA/RST

Quando è costituita la RSA/RST, l'Organizzazione Sindacale di riferimento dovrà darne tempestiva comunicazione al Datore di lavoro, con indicazione del numero e dei relativi componenti, così che egli sia posto in grado di adempiere agli obblighi che la Legge e il CCNL gli impone nei confronti della Rappresentanza Sindacale Collettiva.

In particolare, per la RST, essendo normalmente esterna all'Azienda, dovranno essere indicati anche gli estremi per poterla contattare.

Art. 9 - Diritti della RSA/RST

Alla costituita RSA/RST competono i seguenti diritti:

- 1) d'informazione in materia degli istituti contrattuali secondo le previsioni del CCNL applicato (per esempio: sul Tempo Determinato, Tempo Parziale, Apprendistato, Lavoro Somministrato, Lavoro Intermittente ecc.);
- 2) di accesso ai locali aziendali, con preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi, fatto salvo un minor termine per i casi di emergenza o urgenza;
- 3) di affissione su appositi spazi, che l'Azienda ha l'obbligo di predisporre all'interno della sede di lavoro e in luoghi accessibili a tutti i Lavoratori, di comunicazioni, pubblicazioni o testi, purché esclusivamente inerenti a materie d'interesse sindacale o del lavoro, ivi comprese le comunicazioni riguardanti le prestazioni erogate dall'Ente Bilaterale **En.Bi.M.S.** o le notizie sui Patronati di riferimento delle Parti stipulanti il CCNL. Le copie delle comunicazioni di cui sopra dovranno essere preventivamente inoltrate, per conoscenza, alla Direzione Aziendale;
- 4) di assemblea retribuita con i Lavoratori dell'Azienda, secondo le previsioni del CCNL applicato;
- 5) di indire Referendum Aziendale su proposte di Accordo Collettivo di secondo livello, secondo le previsioni dell'Accordo Federale sul Referendum;
- 6) di discutere e sottoscrivere gli Accordi Collettivi Aziendali di Secondo livello sulle materie allo scopo delegate dal CCNL e dalla Legge.

L'applicazione e la decorrenza degli Accordi di Secondo livello sottoscritti dalla RST **restano sospese fino alla trasmissione dell'Accordo all'Archivio Accordi di Secondo Livello della competente Commissione Bilaterale Nazionale costituita presso l'En.Bi.M.S.**

Anche la RSA ha l'obbligo di trasmettere tempestivamente gli Accordi Aziendali sottoscritti all'Archivio "Accordi di Secondo livello" della competente Commissione Bilaterale Nazionale **En.Bi.M.S.**

L'inoltro all'Ispettorato Territoriale Provinciale (I.T.L.) potrà essere effettuato da qualsiasi Parte ne abbia interesse, quindi dall' **En.Bi.M.S.**, dalla RST o dalla RSA.

Le Parti Nazionali di riferimento di quelle locali sottoscrittrici degli Accordi Collettivi di Secondo Livello, hanno diritto di accesso all'Archivio Contratti (*di Secondo Livello*) e possono chiedere informazioni aggiuntive utili a verificare la coerenza dell'Accordo Aziendale o Territoriale con i criteri generali del CCNL applicato.

Art. 10 - Trattenute Sindacali

Le Aziende che applicano il CCNL sottoscritto dalle Parti in epigrafe s'impegnano a trattenere puntualmente dalla retribuzione del Lavoratore i contributi

sindacali previsti dalla delega trasmessa dal Sindacato firmatario del presente CCNL o Organizzazioni Sindacali che, congiuntamente ai Sindacati sottoscrittori del CCNL, abbiano stipulato un vigente Accordo Collettivo Aziendale di Secondo livello.

Il Dipendente interessato dovrà presentare formale richiesta di trattenuta mensile, mediante consegna all'Azienda della Delega di iscrizione sottoscritta, con l'indicazione del mese di inizio della trattenuta e del consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili.

La delega avrà validità fino alla revoca del Lavoratore, che dovrà avvenire mediante formale comunicazione da lui sottoscritta, indirizzata alla propria Organizzazione Sindacale e, per conoscenza, all'Azienda.

La revoca, in ogni caso, decorrerà dal primo giorno del mese successivo a quello in cui essa è stata ricevuta dall'Azienda.

L'Azienda, su richiesta dei Sindacati sottoscrittori il CCNL o di quelli ammessi all'estensione dell'obbligo di trattenuta, fornirà semestralmente l'elenco dei Lavoratori loro iscritti, ai quali effettua la trattenuta sindacale.

L'ammontare del contributo sindacale in favore dei Sindacati firmatari è quello annualmente fissato dall'Organizzazione Sindacale cui il Lavoratore aderisce, suddiviso nelle quote mensili previste per anno solare e per il numero di mensilità indicate.

L'importo delle trattenute sindacali dovrà essere versato, a cura dell'Azienda, sui conti correnti indicati dalla Segreteria Nazionale dei Sindacati firmatari il presente CCNL o sottoscrittori, congiuntamente ai primi, degli Accordi Aziendali di Secondo Livello vigenti o di quelli ammessi alla trattenuta, cui il Lavoratore aderisce.

L'accredito dei contributi sindacali dovrà essere effettuato: **mensilmente** all'O.S. con oltre **20** (venti) iscritti; **trimestralmente** tra **6** (sei) e **20** (venti) iscritti e **semestralmente**, quando riferito fino a **5** (cinque) iscritti.

In alternativa, l'Organizzazione Sindacale potrà richiedere cadenze più favorevoli ma l'Azienda avrà il diritto di trattenere i costi di accredito.

Art. 11 - Computo della Rappresentanza

Ai fini della ripartizione delle ore di permesso retribuito spettanti ai Dirigenti di RSA (art. 5), il livello di rappresentanza di ciascuna RSA sarà commisurato al numero delle deleghe sindacali ricevute nell'anno solare precedente.

**PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE (P.F.I.)
PER APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE**

1) Dati Azienda

P.F.I. relativo all'assunzione del/la Sig./ra:
Azienda - Ragione Sociale
Sede IndirizzoCAP (Comune)
P.I.C.F.
Telefono Fax
E-mail
Legale Rappresentante.....

Timbro e Firma Azienda

2) Dati Apprendista

Nome e Cognome
C. F. Nato a il
Cittadinanza
N. permesso di soggiorno.....Scadenza
.....
Titolo di studio
Residenza/domicilio in Via N. Prov.
.....
TelefonoE-mail

Firma Apprendista

2) Dati relativi alle precedenti esperienze formative e di lavoro dell'Apprendista

Titoli di studio posseduti ed eventuali percorsi d'istruzione non conclusi

.....

Esperienze lavorative

.....

Periodi di apprendistato svolti dal..... al

.....

.....

Firma Apprendista

3) Aspetti normativi del Contratto di Apprendistato Professionalizzante

CCNL applicato al rapporto di Apprendistato

Data di assunzione Durata del Contratto

Qualifica, ai fini contrattuali, da conseguire (*descrizione*)

.....

.....

.....

Categoria e Livello di inquadramento iniziale.....

Categoria e Livello di inquadramento finale.....

4) Tutor o Referente Aziendale

Tutor o Referente Aziendale

C.F.

Categoria e Livello d'inquadramento

Anni di esperienza

Firma Tutor

5) Formazione già effettuata dall'Apprendista

Formazione extra scolastica, compresa quella già svolta in precedenti periodo d'apprendistato:

A)

B)

C)

D)

Firma Apprendista

6) Contenuti Formativi

Il Piano Formativo Individuale ha lo scopo di delineare le competenze tecnico-professionali e specialistiche coerenti con la qualifica professionale da conseguire ai fini contrattuali. La formazione indicata nel presente Piano Formativo deve essere attestata nell'apposito modulo ed articolata in quantità non inferiore alle previsioni del CCNL applicato.

Indicare la formazione tecnico-professionale e specialistica che sarà erogata durante l'Apprendistato:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

7) Articolazione e modalità di erogazione della formazione (è possibile barrare più opzioni):

- ☐ Affiancamento al personale qualificato
- ☐ Addestramento nel lavoro (on the job)
- ☐ Formazione a Distanza
- ☐ Lezioni e/o esercitazioni
- ☐ Testimonianze
- ☐ Visite aziendali
- ☐ Partecipazione a Corsi, Fiere, Convegni ecc.
- ☐ Altro (specificare)

Data e Luogo,

Firma Datore di lavoro

Firma Apprendista

Firma Tutor o Referente aziendale

APPENDICE
ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA
*(da compilare al termine di ogni attività formativa svolta durante
l'Apprendistato)*

SINTESI DATI APPRENDISTA

Nome e Cognome
Codice Fiscale
Luogo e data di nascita
Residente in Via Prov CAP.....
Telefono E-Mail
Titolo di Studio
Assunto in Apprendistato Professionalizzante dal..... al
.....
Per conseguire la qualifica di

Firma Apprendista

SINTESI DATI AZIENDA

Azienda (Ragione Sociale) P.I.
Indirizzo sede Via Prov CAP.....
Telefono E-Mail
Nominativo del Tutor o Refente aziendale

Timbro e Firma Azienda

Registro della formazione effettuata durante il Contratto di Apprendistato

Attività Formativ a (<i>in riferimen to al P.F.I.</i>)	Durata Ore e Periodo	Modi formativi	Firma
	 Ore Periodo	☐ addestramento/affianca mento ☐ lezioni teoriche ☐ formazione a distanza ☐ altro (<i>specificare</i>) ☐	Firma Tutor Firma Apprendista
	 Ore Periodo	☐ addestramento/affianca mento ☐ lezioni teoriche ☐ formazione a distanza ☐ altro (<i>specificare</i>) ☐	Firma Tutor Firma Apprendista
	 Ore Periodo	☐ addestramento/affianca mento ☐ lezioni teoriche ☐ formazione a distanza ☐ altro (<i>specificare</i>) ☐	Firma Tutor Firma Apprendista

	 OrePerio do	☐ addestramento/affianca mento ☐ lezioni teoriche ☐ formazione a distanza ☐ altro (<i>specificare</i>) ☐	Firma Tutor Firma Apprendista
	 OrePerio do	☐ addestramento/affianca mento ☐ lezioni teoriche ☐ formazione a distanza ☐ altro (<i>specificare</i>) ☐	Firma Tutor Firma Apprendista
	Totale ore:		

Firma Datore di lavoro

Firma Apprendista

Firma Tutor o Referente aziendale

UNI/PdR 150:2024

Profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management - Requisiti di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità

NOTA PER LA CONSULTAZIONE E LA FRUIZIONE INTERATTIVA DELLA PRESENTE UNI/PdR

La presente UNI/PdR introduce innovazioni di merito e di metodo, per le quali è stato ritenuto ottimale modificare il tradizionale formato PDF, al fine di garantire agilità di lettura e massima comprensione dei contenuti. Per questa ragione seguendo questo link <https://www.pdr150.it> si può scaricare una cartella zippata contenente il file PDF della presente UNI/PdR e l'HTML.

Il documento PDF, copia identica del presente documento, include la lista di conoscenze e abilità digitali e non strutturati come hyperlink attivi.

Chi desidera approfondire le informazioni relative a ciascuna conoscenza o abilità, cliccando sull'hyperlink raggiunge una pagina interattiva che rappresenta:

- gli ambiti di competenza;
- la spiegazione in dettaglio della conoscenza o abilità indagata;
- i livelli di padronanza previsti.

La pagina HTML è accessibile in locale, ed è utilizzabile cross Platform, su qualsiasi device o sistema operativo, e compatibile con i principali browser.

Profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management - Requisiti di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità

Professional profiles working in services in the Business Process Outsourcing / Customer Relation Management - Requirements of knowledge, skills and autonomy and responsibility

La UNI/PdR definisce i requisiti relativi all'attività dei profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management.

Il documento definisce i requisiti dei profili professionali elencati di seguito:

- Operatore di Customer & Data Management
- Consulente di Customer & Data Management
- Team Leader del Customer & Data Management
- Responsabile di Commessa del Customer & Data Management
- Data Analyst di Customer & Data Management.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze (K), conoscenze digitali (DK), abilità (S) e abilità digitali (DS), anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

Tali requisiti sono, inoltre, espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

Pubblicata il 29 febbraio 2024

ICS 03.100; 03.080.30





© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

Documento distribuito esclusivamente da UNI.

I contenuti del documento possono essere riprodotti o diffusi solo previa autorizzazione scritta di UNI, citando la fonte.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 150:2024 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno dei seguenti soggetti firmatari di un accordo di collaborazione con UNI:

Assocontact

*Via Alessandro Severo 52
00145 Roma*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Fabio Giuseppe Ferrara - Project Leader (Assocontact)

Ilaria Cappiello (Accredia)

Paolo Emilio Colombo (Assocontact)

Maurilio D'Angelo (Fistel CISL)

Virgilio D'Antonio (Università di Salerno)

Angelo Del Giudice (Accredia)

Franco Fontana (Intertek Italia SpA)

Eleonora Gallarati (BHR Designer Srl)

Mina Maniglio (Network Contacts Srl)

Enrico Martino (Assocontact)

Maurizio Monaco (Network Contacts Srl)

Marco Recchi (Studio Legale Marco Recchi)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed entra in vigore il 29 febbraio 2024.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	6
4 PRINCIPIO	10
5 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO	11
6 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DI OPERATORE DEL CUSTOMER & DATA MANAGEMENT	16
7 COMPITI, CONOSCENZE, ABILITÀ	20
APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (NORMATIVA)	21
APPENDICE B (INFORMATIVA) ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI	66

INTRODUZIONE

Il progetto di elaborare la presente prassi di riferimento (UNI/PdR) nasce con lo scopo di:

- creare un primo riferimento normativo tecnico che riconosca il ruolo delle figure professionali delle aziende del mercato sia della committenza sia dell'offerta nel mercato del Business Process Outsourcing e rassicuri le imprese, una certificazione delle competenze in ambito Business Process Outsourcing allineata ai modelli di processo/servizio definiti nelle norme ISO 18295-1 e ISO 18295-2 che permetta alle imprese di portare al proprio interno strumenti, metodologie e competenze certificate;
- rendere i ruoli operanti all'interno delle aziende di Business Process Outsourcing tassello strategico per lo sviluppo del business aziendale definendo policy catalizzatrici di obiettivi di business e di successo;
- mappare le competenze tecnico specialistiche e trasversali delle figure professionali che operano all'interno delle aziende di Business Process Outsourcing;
- fornire all'utenza un riferimento ai fini dell'attestazione della formazione del professionista, comprese le indicazioni inerenti gli aspetti etici e deontologici applicabili.

Nello sviluppo della presente UNI/PdR sono stati osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF. Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNQ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale, è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 5);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 6) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese;
- le competenze e le abilità descritte sono state individuate anche alla luce degli elementi di novità introdotti dal recente [Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling](#) approvato in data 24/03/2023 dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. al fine di normare e stabilire alti standard di qualità nel trattamento dei dati dal contatto al contratto;
- in Appendice A (normativa) sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell'articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in Appendice B (informativa) sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell'integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni stakeholder pertinente;

- si fa riferimento alle certificazioni dei centri di contatto (Contact Center) già oggi in vigore - ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 - che regolano e definiscono, rispettivamente, i requisiti di servizio per i centri di contatto clienti (CCC) e per le organizzazioni che utilizzano i servizi dei centri di contatto clienti.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente UNI/PdR definisce i requisiti relativi all'attività dei profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management.

Il presente documento definisce i requisiti dei profili professionali elencati qui di seguito:

- Operatore di Customer & Data Management
- Consulente di Customer & Data Management
- Team Leader del Customer & Data Management
- Responsabile di Commessa del Customer & Data Management
- Data Analyst di Customer & Data Management.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze (K), conoscenze digitali (DK), abilità (S) e abilità digitali (DS), anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

Tali requisiti sono, inoltre, espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

NOTA 1 La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte.

NOTA 2 Ai fini dell'applicazione della presente UNI/PdR, con riferimento al DigComp 2.2 si considerano tre livelli di padronanza, come di seguito indicati:

1-2 base DigComp 2.2 = 1° livello base UNI/PdR

3-4 intermedio DigComp 2.2 = 2° livello intermedio UNI/PdR

5-6 avanzato DigComp 2.2 = 3° livello avanzato UNI/PdR

7-8 altamente specializzato DigComp 2.2 = non applicabile

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

UNI EN ISO/IEC 17000 Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali

Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti

Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 sul Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente

Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 70 del 9 marzo 2023

ISO 18295-1 2017 Customer contact centres - Part 1: Requirements for customer contact centres

ISO 18295-2 2017 Customer contact centres - Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres

DigComp - Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni.

3.1 abilità: Capacità di applicare *conoscenze* (3.7) e di usare il *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi.

NOTA Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

3.2 apprendimento formale: Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [4].

3.3 apprendimento informale: Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [4].

3.4 apprendimento non-formale: Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'*apprendimento formale* (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [4].

3.5 autonomia e responsabilità: Capacità della persona di applicare *conoscenze* (3.7) e *abilità* (3.1) in modo autonomo e responsabile.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine “discente” è stato sostituito dal termine “persona”]

3.6 competenza: Comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di *conoscenze* (3.7), *abilità* (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione “un insieme strutturato di”]

3.7 conoscenza: Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

NOTA 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

3.8 risultati dell'apprendimento: Descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

NOTA 1 I risultati sono descritti in termini di *conoscenze* (3.7), *abilità* (3.1) e *autonomia e responsabilità* (3.5).

NOTA 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di *apprendimenti formali, non formali o informali*.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine “discente” è stato sostituito dal termine “persona”]

3.9 valutazione della conformità: Dimostrazione che requisiti specificati relativi a un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005, 2.1, modifica - Le note sono state eliminate]

Ai fini della presente prassi di riferimento, si applicano inoltre i seguenti termini e definizioni:

3.10 telemarketing: Attività di contatto telefonico con operatore effettuate per finalità promozionale attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali.

3.11 teleselling: Attività di contatto telefonico con operatore effettuate per finalità di vendita diretta attraverso chiamate destinate a numerazioni fisse e mobili nazionali.

3.12 committente: Soggetto che, operando in qualità di titolare del trattamento, incarica terzi, ad esempio, call center, teleseller e agenzie, per lo svolgimento di contatti commerciali telefonici per finalità di *teleselling* e *telemarketing*.

3.13 call-center/teleseller e agenzie: Operatori economici che, operando in qualità di responsabili del trattamento dei committenti, sviluppano contatti telefonici per finalità di promozione della conclusione di contratti di vendita/locazione/abbonamento per servizi/prodotti o di richiesta di incontri al medesimo fine.

3.14 utente: Persona fisica che utilizza il servizio di comunicazione elettronica senza esservi necessariamente abbonata.

3.15 profilazione: Qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica.

3.16 inbound: Servizio veicolato tramite il canale telefonico (o altro touchpoint¹) attraverso il quale gli interessati/contraenti/utenti contattano il titolare del trattamento per ricevere informazioni o assistenza.

3.17 outbound: Servizio veicolato tramite il canale telefonico (o altro touchpoint) attraverso il quale gli interessati/contraenti/utenti sono contattati dal titolare per proporre offerte commerciali o servizi di vendita telefonica.

3.18 back office: Servizio veicolato tramite il canale telefonico (o altro touchpoint) attraverso il quale gli interessati/contraenti/utenti beneficiano della gestione amministrativa delle pratiche sottostanti le istanze che sono state aperte.

3.19 contraente: Persona fisica, giuridica, ente, associazione o altro organismo che sia parte di un contratto con un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per la fornitura di tali servizi, o che comunque ne benefici anche tramite schede prepagate.

3.20 classificazione: Operazione di mera estrazione da database di macro-categorie di interessati, effettuata tramite query, per partizionare i dati grezzi presenti nella banca dati (ad esempio, fascia di età, genere, area di residenza, nazionalità), senza effettuare ulteriori operazioni di trattamento consistenti in attività di profilazione quali, ad esempio, lo sviluppo di conclusioni in merito ad aspetti personali relativi a un interessato, quali preferenze d'acquisto, interessi, gusti e abitudini, comportamenti online, ubicazione o spostamenti.

3.21 assistenza: Attività di supporto svolta attraverso canale telefonico (o altro touchpoint) con l'obiettivo di fornire supporto operativo, informazioni e gestione di problematiche derivate da prodotti/servizi distribuiti da privati (Brand) o Pubblica Amministrazione.

3.22 BPO/CRM: Settore del Business Process Outsourcing / Customer Relation Management che svolge conto terzi attività o segmenti di attività e processi dell'interazione con il cittadino/consumatore.

3.23 KPI (Key Performance Index): Misuratore dell'efficacia, dell'efficienze e/o della qualità di un servizio reso o di un'attività propedeutica a rendere un servizio per il cittadino/utente finale.

¹ Per touchpoint si intenda qualsiasi forma di contatto tra cittadino o consumatore e consulente, sia esso "tradizionale" (telefono, messaggi, mail), sia esso su canali asincroni come le chat o poste all'interno di nuove dimensioni dell'interazione come la realtà mista, gli avatar digitali, gli assistenti virtuali intelligenti.

3.24 data acquisition / data collection / data analysis / data visualization: Insieme di attività relative alla raccolta, all'organizzazione, all'analisi e alla rappresentazione di dati strutturati e non strutturati, provenienti da una o più fonti, relativi ai consumatori/cittadini e/o ai prodotti e/o ai servizi, il cui uso, opportunamente trattato secondo limiti di legge e standard della qualità descritti nel Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling, possono costituire insight² e informazioni per migliorare la qualità del servizio e/o l'organizzazione del lavoro e i livelli di formazione dei professionisti.

3.25 customer satisfaction: Livello di soddisfazione del cliente misurabile attraverso diversi modelli di analisi e KPI.

3.26 workforce management: Software di gestione del personale che tiene conto dei turni, delle ore lavorate e di altri indicatori, utilizzato di base per pianificare le attività e rendicontare in modo automatico le ore di lavoro svolte da ciascun professionista.

3.27 service to sale: Attività di vendita successiva ad altra attività di assistenza fornita tipicamente in modalità inbound.

3.28 Operatore/Operatrice di Customer and Data management: Professionista che, all'interno del Servizio Clienti, gestisce le chiamate in entrata (inbound) e in uscita (outbound). Tramite l'utilizzo di canali di comunicazione sincroni e asincroni, persegue gli obiettivi di qualità e di efficienza del Servizio Clienti

3.29 Consulente di Customer and Data management: Professionista che fa da punto di contatto tra l'utente/cliente e l'organizzazione per cui svolge l'attività di Servizio Clienti. Attraverso la gestione di chiamate in entrata (inbound), in uscita (outbound) o tramite l'utilizzo di canali asincroni, persegue gli obiettivi di qualità e di efficienza del servizio.

3.30 Team Leader di Customer and Data management: Professionista che coordina, organizza e gestisce le risorse di un team, impegnate nelle attività di Customer Care e Marketing, 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.

3.31 Responsabile di commessa di Customer and Data management: Professionista che rappresenta l'interfaccia aziendale nei rapporti con il committente. È responsabile della gestione e del coordinamento del Servizio Clienti, assicurando che la performance complessiva sia in linea con gli standard qualitativi e quantitativi aziendali e con le aspettative/ richieste del committente.

² Per insight si intende un'idea, opportunamente sintetizzata, che cristallizza e rivela un fenomeno di cui si è avuta evidenza tramite analisi dei dati, su più dimensioni e su diversi aspetti, capace di dare una lettura inedita di uno o più aspetti caratterizzanti.

3.32 Data Analyst di Customer and Data management: Professionista preposto all'analisi e all'interpretazione dei dati di commessa. Con l'attività di analisi dati acquisisce informazioni utili all'azienda a verificare l'andamento economico, il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato e a individuare strategie di business funzionali all'aumento dei volumi.

4 PRINCIPIO

Il presente documento è strutturato in modo tale da definire i profili professionali di Operatore, Consulente, Team Leader, Responsabile di commessa, Data Analyst del Customer & Data Management in termini di attività e conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, definite sulla base dei criteri del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) e coerente con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Nel documento si definiscono i livelli di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità richiesti a ciascun profilo professionale.

Si prende inoltre a riferimento il sistema e-CF che ha una base di riferimento diversa dall'EQF ma dato che i presenti profili hanno una certa vicinanza alle professioni ICT risulta più coerente il modello e-CF.

La prassi di riferimento si completa con:

- Appendice A relativa agli elementi per la valutazione della conformità;
- Appendice B sugli aspetti etici e deontologici applicabili.

Per la classificazione di competenze, conoscenze, abilità e attitudini dei professionisti di Customer and Data Management si è fatto riferimento alla [Raccomandazione del Consiglio Europeo sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente](#) che individua otto competenze chiave necessarie per la realizzazione personale, uno stile di vita sano e sostenibile, l'occupabilità, la cittadinanza attiva e l'inclusione sociale e le [DigComp](#).

Per la classificazione di competenze, conoscenze, abilità e attitudini dei profili professionali di Customer and Data Management si è fatto riferimento alla Raccomandazione del Consiglio europeo sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente e al Framework Europeo DigComp 2.2.

DigComp è basato su 5 aree di competenza e su 8 livelli di padronanza (base 1 e 2, intermedio 3 e 4, avanzato 5 e 6, altamente specializzato 7 e 8).

NOTA Ai fini dell'applicazione della presente UNI/PdR, con riferimento al DigComp 2.2 si considerano tre livelli di padronanza come di seguito indicati:

1-2 base DigComp 2.2 = 1° livello base UNI/PdR

3-4 intermedio DigComp 2.2 = 2° livello intermedio UNI/PdR

5-6 avanzato DigComp 2.2 = 3° livello avanzato UNI/PdR

7-8 altamente specializzato DigComp 2.2 = non applicabile

Per accedere alla descrizione delle conoscenze e delle abilità e dei livelli di padronanza richiesti per ciascun compito di ciascun profilo, è sufficiente cliccare sulla conoscenza o abilità che si vuole approfondire. Il sistema reindirizza l'utente a un file HTML in locale che rappresenta uno schema interattivo e navigabile attraverso il quale selezionare gli ambiti di competenza e/o le conoscenze / abilità, digitali e non digitali, al fine di ottenere la descrizione ricercata.

5 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Descrizione sintetica del profilo di Operatore di Customer & Data Management

Titolo del profilo	Operatore/operatrice di Customer & Data Management		
Descrizione sintetica	L'Operatore/Operatrice di Customer and Data Management, all'interno del Servizio Clienti, gestisce le chiamate in entrata (inbound) e in uscita (outbound). Tramite l'utilizzo di canali di comunicazione sincroni e asincroni, persegue gli obiettivi di qualità e di efficienza del Servizio Clienti.		
Mission	L'Operatore/Operatrice di Customer and Data Management è il front end del Brand o dell'Istituzione: rappresentandoli nelle interazioni con l'utenza, ne interpreta la credibilità, mostrandosi professionale e risolutivo/a nelle fasi di accoglienza, assistenza, proposizione, vendita e post-vendita. La sua mission è quella di facilitare la relazione erogando le informazioni, orientando gli acquisti e generando valore dall'interazione. Conosce e condivide il Codice Etico dell'azienda e agisce nel rispetto di esso, perseguendo, in maniera equilibrata e interconnessa, i risultati commerciali, la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente. Attraverso le proprie competenze tecniche e trasversali, si adopera per garantire l'esito positivo delle diverse interazioni con gli utenti, siano esse di natura <i>service</i>, <i>sales</i> o <i>service to sale</i>.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	- Customer Management - Inbound/outbound sale - Service to sale	- Customer Satisfaction - Produttività	- Client Satisfaction del Committente - Fidelizzazione - Aumento delle vendite
Task principali	- Gestisce in autonomia e con professionalità le interazioni di contatto attraverso tutti i mezzi di comunicazione in uso o via via introdotti dall'azienda. - Gestisce con professionalità e competenza tutte le fasi del ticketing, tramite chiamata telefonica, e-mail, chat, social, form del sito o sistemi di instant messaging. - Formula proposition coerenti ed efficacemente costruite sui bisogni rilevati del cliente. - Gestisce le richieste di assistenza/informazione in entrata, orientandosi, laddove possibile, a trasformare l'occasione di contatto in opportunità commerciale (service to sale). - Riporta e trascrive correttamente le informazioni acquisite (dati personali o motivi della chiamata, clusterizzazione, ecc.). - Rileva il corretto funzionamento dei processi di gestione delle interazioni, segnalando eventuali anomalie. - Riporta al proprio responsabile (Team Leader) il feedback dell'utenza, al fine di monitorare l'as is del mercato. - Si aggiorna costantemente sui prodotti, sui servizi e sulle procedure del Committente. - Condivide best practice e informazioni utili con il gruppo di lavoro.		

Descrizione sintetica del profilo di Consulente di Customer & Data Management

Titolo del Profilo	Consulente di Customer and Data Management		
Descrizione sintetica	Il/la Consulente di Contact Center è il punto di contatto tra l'utente/cliente e l'organizzazione per cui svolge l'attività di Servizio Clienti. Attraverso la gestione di chiamate in entrata (inbound), in uscita (outbound) o tramite l'utilizzo di canali asincroni, persegue gli obiettivi di qualità e di efficienza del servizio.		
Mission	Il/la Consulente è il front end del Brand o dell'Istituzione: rappresentandoli nelle interazioni con l'utenza, ne interpreta la credibilità, mostrandosi professionale e risolutivo/a nelle fasi di accoglienza, gestione, assistenza, proposizione, vendita e post-vendita. La sua mission è quella di facilitare la relazione erogando le informazioni, orientando gli acquisti e generando valore dall'interazione. Conosce e condivide il Codice Etico dell'azienda e agisce nel rispetto di esso, perseguendo, in maniera equilibrata e interconnessa, i risultati commerciali, la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente. Attraverso le proprie competenze e gli strumenti informativo/conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari all'esito positivo delle diverse interazioni con gli utenti, siano esse di natura <i>service</i>, <i>sales</i> o <i>service to sale</i>.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	– Customer Management – Inbound/outbound sale – Service to sale	– Gestione dell'assistenza tecnica e informativa – Customer Satisfaction – Data acquisition/data entry dei clienti	– Client Satisfaction del Committente – Fidelizzazione
Task principali	– Contribuisce alla qualità del Servizio Clienti attraverso attività gestione dei reclami, vendita, assistenza e informazione. – Gestisce in autonomia e con professionalità le interazioni di contatto, siano esse attraverso tutti i mezzi di comunicazione in uso o via via introdotti dall'azienda. – Gestisce con professionalità e competenza tutte le fasi del ticketing, tramite chiamata telefonica, e-mail, chat, social, form del sito o sistemi di instant messaging. – Formula propositions coerenti ed efficacemente costruite sui bisogni rilevati del cliente. – Utilizza efficacemente tecniche di inbound/outbound sales per massimizzare le performance di vendita. – Gestisce le richieste di assistenza/informazione in entrata, orientandosi, laddove possibile, a trasformare l'occasione di contatto in opportunità commerciale (service to sale). – Gestisce operativamente le richieste di assistenza tecnica e/o di informazione nel rispetto degli standard di qualità e dei tempi indicati dal committente. – Rileva il corretto funzionamento dei processi di gestione delle interazioni, segnalando eventuali anomalie. – Riporta al proprio responsabile (Team Leader) il feedback dell'utenza, al fine di monitorare l'<i>as is</i> del mercato.		

	– Gestisce le attività di back office necessarie. – Rileva, acquisisce e registra dati inerenti la customer base dell'azienda attraverso l'attività di data acquisition dei clienti. – Si aggiorna costantemente sui prodotti, sui servizi e sulle procedure del Committente.
--	---

Descrizione sintetica del profilo di Team Leader di Customer & Data Management

Titolo del Profilo	Team Leader Customer and Data Management		
Descrizione sintetica	Il/la Team Leader coordina, organizza e gestisce le risorse di un team impegnate nelle attività di Customer Care e Marketing, 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.		
Mission	Il/la Team Leader contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali, attraverso l'organizzazione e la pianificazione delle attività della sala operativa e lo sviluppo, il supporto e la gestione del gruppo e di ogni singola risorsa a lui/lei assegnata. Fornisce al team di lavoro i feedback sull'andamento delle performance e, in caso di scostamento dai KPI aziendali, progetta interventi di coaching sulle aree di miglioramento. A partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, organizza, gestisce e monitora il lavoro del team, verificandone l'efficienza operativa, analizzando e monitorando i dati a disposizione ed elaborando report specifici su cui basa il confronto con il/la Responsabile di Commessa e/o la Direzione Operativa.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	– Coordinamento – Coaching, formazione e sviluppo – Engagement e clima di lavoro del team – Skills assessment	– Organizzazione e pianificazione e gestione operativa della sala – Team performance management – Quality management	– Analisi e monitoraggio dei KPI – Reporting
Task principali	– Supervisiona e monitora l'andamento delle performance e gestisce il gap tra i target aziendali e le performance reali del team e delle singole risorse, attraverso briefing e interventi formativi on the job. – Pianifica, organizza e programma le attività necessarie al raggiungimento dei KPI di commessa. – Gestisce le attività nella sala operativa, organizzando turni e assegnando compiti e incarichi in modo efficiente e funzionale a garantire la qualità del servizio erogato. – Provvede alle attività di analisi, monitoraggio e valutazione delle performance degli operatori, facendo riferimento ai KPI definiti con la direzione operativa. – Analizza e condivide KPI giornalieri e settimanali con il/la Responsabile di Commessa e/o la Direzione Operativa.		

	– Condivide con il/la Responsabile di commessa e/o la Direzione Operativa gli <i>as is</i> del mercato raccolti dai consulenti. – Verifica il corretto funzionamento dei processi di gestione del cliente, segnalando eventuali anomalie ed eventuali necessità di intervento. – Elabora report specifici sull'andamento dell'attività, in base alle esigenze informative della Direzione Operativa. – Effettua attività di affiancamento <i>one to one</i> (anche con gli operatori da remoto) al fine di verificare la qualità delle telefonate, restituendo feedback puntuali. – Pianifica e gestisce interventi di upskilling. – Verifica la competenza di utilizzo di strumenti e processi di back office. – Motiva e supporta le risorse al fine di garantire la qualità del servizio erogato, anche in momenti ad alta intensità e/o emergenziali. – Monitora il clima nel team, promuovendo e favorendo ascolto reciproco e supporto. – È il referente per la salute e la sicurezza dei lavoratori.
--	---

Descrizione sintetica del profilo di Data Analyst di Customer & Data Management

Titolo del Profilo	Data Analyst di Customer and Data Management		
Descrizione sintetica	Il Data Analyst è la figura preposta all'analisi e all'interpretazione dei dati di commessa. Con l'attività di analisi dati acquisisce informazioni utili all'azienda a verificare l'andamento economico, il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato, e ad individuare strategie di business funzionali all'aumento dei volumi.		
Mission	Il Data Analyst è una figura chiave nei Contact Center per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali e di commessa. La sua mission consiste nel valorizzare e intersecare tra loro le differenti fonti di dati quantitativi e qualitativi delle commesse aziendali, interpretarli e comunicare gli insights in maniera chiara e sintetica ai vari reparti. Trasformando ingenti moli di dati aziendali in informazioni necessarie per l'attuazione di piani strategici efficaci, supporta l'organizzazione nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	– Data acquisition – Data analysis – Business analysis – Reporting – Monitoraggio KPI	– Gap detection – Data quality – Data management	– Pianificazione operativa – Business consulting – Goal setting
Task principali	– Raccoglie i dati dalle diverse fonti (sistemi interni e/o cliente). – Struttura le varie fonti in un unico database, evidenziando i dati più utili al raggiungimento degli obiettivi. – Produce Dashboard e report utili all'analisi costante delle attività. – Monitora costantemente il rispetto dei livelli di servizio e il loro andamento.		

	– Intercetta, preventivamente, pattern e trend che evidenzino potenziali scostamenti qualitativi o quantitativi rispetto ai termini contrattuali e ai forecast, predisponendo gli interventi correttivi in modo immediato, mirato e risolutivo. – Condivide con il Responsabile di progetto i risultati dell'analisi, attraverso documenti e report che sintetizzino i dati relativi all'andamento delle attività, in base alle esigenze informative della direzione operativa. – Supporta i responsabili di commessa nel corretto dimensionamento del servizio in termini di risorse da allocare e nella gestione dei processi di pianificazione del fabbisogno di personale in base ai volumi comunicati dal committente. – Monitora gli eventuali gap di risorse allocate a seguito di imprevisti o modifiche alla curva di traffico e provvede, conseguentemente, a tutte le rielaborazioni necessarie. – Partecipa ai tavoli operativi con il committente insieme al responsabile del progetto per validare l'efficacia e la fattibilità del Business Plan.
--	--

Descrizione sintetica del profilo di Responsabile di Commessa di Customer & Data Management

Titolo del Profilo	Responsabile di Commessa di Customer and Data Management		
Descrizione sintetica	Il/la Responsabile di Commessa rappresenta l'interfaccia aziendale nei rapporti con il committente. È responsabile della gestione e del coordinamento del Servizio Clienti, assicurando che le performance complessive sia in linea con gli standard qualitativi e quantitativi aziendali e con le aspettative/ richieste del committente.		
Mission	Il/la Responsabile di Commessa è deputato/a al corretto funzionamento del servizio. In particolare, supervisiona e monitora le performance e la qualità delle procedure operative delle risorse assegnategli. Coordina e indirizza operativamente le sale operative al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei livelli di servizio attesi; controlla l'applicazione delle normative di riferimento; gestisce le risorse del nucleo coordinato per quanto riguarda la formazione e l'aggiornamento costanti, rispetto a procedure/informazioni/strumenti aziendali necessari all'espletamento dell'attività. Ha potere decisionale sugli aspetti operativo-esecutivo relativi alla commessa, in coerenza con la strategia aziendale.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	– Operations management – Analisi e monitoraggio dei KPI – Organizzazione e pianificazione operativa	– Client Satisfaction – Performance management – Quality management – Workflow management	– Business Consulting – Ottimizzazione dei processi – Goal setting

Task principali	– Concorda con il committente i forecast e ne verifica l'aderenza su base giornaliera, settimanale e mensile. – Analizza e condivide canvass e KPI con la Direzione di produzione e con il Committente, attraverso i SAL periodici. – Supporta la Direzione commerciale nell'analisi dei dati, garantendo il controllo condiviso dei fondamentali della sua commessa. – Gestisce il budget. – Gestisce eventuali penali e bonus prevedendone l'applicazione. – Stabilisce piani di incentivazione per i risultati raggiunti. – Definisce i processi interni, implementando soluzioni di ottimizzazione al fine di migliorare le performance del servizio client. – Analizza, verifica e monitora i KPI. – Individua i <i>to be</i> del mercato alla luce degli <i>as is</i> raccolti. – Definisce, monitora e controlla gli obiettivi e le responsabilità delle risorse delle sale operative. – Supporta i Team Leader nel raggiungimento degli obiettivi di performance, monitorando bisogni e necessità (ferie/rol/turni). – Si adopera per mantenere un buon clima di lavoro nella sala operativa anche nei momenti di forte stress. – Pianifica, organizza e programma le attività necessarie, al raggiungimento dei KPI indicati dal committente, mantenendo la più efficace occupancy del tempo delle risorse. – Organizza iniziative per la fidelizzazione del committente. – Coordina le attività delle diverse sedi in modo sinergico e integrato.
------------------------	---

6 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DI OPERATORE DEL CUSTOMER & DATA MANAGEMENT

Nel prospetto che segue sono riportate le specifiche attività richieste all'Operatore di Customer e Data Management.

Prospetto 1 - Matrice compiti

Compiti e attività	Descrizione
1. Gestione delle interazioni	Gestire con professionalità le interazioni di contatto attraverso tutti i mezzi di comunicazione in uso o via via introdotti dall'azienda.
2. Gestione del ticket	Gestire tutte le fasi del ticketing, tramite chiamata telefonica, e-mail, chat, social, form del sito o sistemi di instant messaging.
3. Selezione ed elaborazione delle offerte	Formulare proposition coerenti ed efficacemente costruite sui bisogni rilevati del cliente.
4. Service to sale	Gestire le richieste di assistenza/informazione in entrata, orientandosi, laddove possibile, a trasformare l'occasione di contatto in opportunità commerciale (service to sale).

5. Gestione delle anagrafiche e CRM	Riportare e trascrivere correttamente le informazioni acquisite (dati personali o motivi della chiamata, clusterizzazione, ecc.).
6. Rilevazione	Rilevare il corretto funzionamento dei processi di gestione delle interazioni, segnalando eventuali anomalie.
7. Segnalazione	Riportare al proprio responsabile (Team Leader) il feedback dell'utenza, al fine di monitorare l' <i>as is</i> del mercato.
8. Formazione continua	Aggiornarsi costantemente sui prodotti, sui servizi e sulle procedure del Committente.
9. Condivisione	Condividere best practice e informazioni utili con il gruppo di lavoro.

Nel prospetto che segue sono riportate le specifiche attività richieste al Consulente di Customer e Data Management.

Prospetto 2 - Matrice compiti

Compiti e attività	Descrizione
1. Attività di Back Office e gestione istanze	Contribuire alla qualità del Servizio Clienti attraverso attività di back office, gestione dei reclami, vendita, assistenza e informazione.
2. Gestione delle interazioni	Gestire con professionalità le interazioni di contatto attraverso tutti i mezzi di comunicazione in uso o via via introdotti dall'azienda.
3. Gestione dei ticket	Gestire tutte le fasi del ticketing, tramite chiamata telefonica, e-mail, chat, social, form del sito o sistemi di instant messaging.
4. Selezione e customizzazione offerta commerciale	Formulare proposition coerenti ed efficacemente costruite sui bisogni rilevati del cliente.
5. Service to sale	Gestire le richieste di assistenza/informazione in entrata, orientandosi, laddove possibile, a trasformare l'occasione di contatto in opportunità commerciale (service to sale).
6. Gestione istanze tecniche	Gestire operativamente le richieste di assistenza tecnica e/o di informazione nel rispetto degli standard di qualità e dei tempi indicati dal Committente.
7. Data collection	Rilevare, acquisire e registrare dati inerenti la customer base dell'azienda attraverso l'attività di <i>data acquisition</i> dei clienti.
8. Mappatura fabbisogni	Riportare al proprio responsabile (Team Leader) i feedback dell'utenza al fine di mappare l' <i>as is</i> del mercato.
9. Segnalazione	Rilevare il corretto funzionamento dei processi di gestione delle interazioni, segnalando eventuali anomalie.
10. Formazione continua	Aggiornarsi continuamente.
11. Condivisione	Condividere le best practice e le informazioni utili al gruppo di lavoro.

Nel prospetto che segue sono riportate le specifiche attività richieste al Team Leader di Customer e Data Management.

Prospetto 3 - Matrice compiti

Compiti e attività	Descrizione
1. Supervisione performance	Supervisionare e monitorare l'andamento delle performance e gestire il gap tra i target aziendali e le performance reali del team e delle singole risorse, attraverso briefing e interventi formativi on the job.
2. Pianificazione attività	Pianificare, organizzare e programmare le attività necessarie al raggiungimento dei KPI di commessa.
3. Gestione personale/curve di traffico	Gestire le attività nella sala operativa, gestendo esigenze personali e mutamenti di traffico, assegnando compiti e incarichi in modo efficiente e funzionale a garantire la qualità del servizio erogato.
4. Analisi delle performance di team e/o micro team	Provvedere alle attività di analisi, monitoraggio e valutazione delle performance degli operatori, facendo riferimento ai KPI definiti con la direzione operativa.
5. Analisi e condivisione	Analizzare e condividere KPI giornalieri e settimanali con il/la Responsabile di Commessa e/o la Direzione Operativa.
6. Mappatura	Condividere con il/la Responsabile di commessa e/o la Direzione Operativa gli <i>as is</i> del mercato raccolti dai consulenti e dagli operatori.
7. Segnalazione	Verificare il corretto funzionamento dei processi di gestione del cliente, segnalando eventuali anomalie ed eventuali necessità di intervento.
8. Reporting	Elaborare report specifici sull'andamento dell'attività, in base alle esigenze informative della Direzione Operativa.
9. Affiancamento e training on the job	Effettuare attività di affiancamento <i>one to one</i> (anche con gli operatori da remoto) al fine di verificare la qualità delle interazioni, restituendo feedback puntuali.
10. Pianificazione formazione	Pianificare e gestire interventi di upskilling.
11. Supervisione e Verifica attività di Back Office	Verificare la competenza di utilizzo di strumenti e processi di back office.
12. Engagement	Motivare e supportare le risorse al fine di garantire la qualità del servizio erogato, anche in momenti ad alta intensità e/o emergenziali.
13. Team Building	Monitorare il clima nel team, promuovendo e favorendo ascolto reciproco e supporto.
14. Orienteering nelle questioni di salute e sicurezza	Essere il referente per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Nel prospetto che segue sono riportate le specifiche attività richieste al Data Analyst di Customer e Data Management.

Prospetto 4 - Matrice compiti

Compiti e attività	Descrizione
1. Data Collection	Raccogliere i dati dalle diverse fonti (sistemi interni e/o cliente).
2. Data Organization	Strutturare le varie fonti in un unico Database, evidenziando i dati più utili al raggiungimento degli obiettivi.
3. Data Visualization	Produrre Dashboard e report utili all'analisi costante delle attività.
4. Monitoraggio	Monitorare costantemente il rispetto dei livelli di servizio e il loro andamento.
5. Analisi predittiva	Intercettare, preventivamente, pattern e trend che evidenzino potenziali scostamenti qualitativi o quantitativi rispetto ai termini contrattuali e ai forecast, predisponendo e/o intervenendo mediante gli interventi correttivi in modo immediato, mirato e risolutivo.
6. Condivisione	Condividere con il Responsabile di progetto i risultati dell'analisi, attraverso documenti e report che sintetizzino i dati relativi all'andamento delle attività, in base alle esigenze informative della direzione operativa.
7. Pianificazione e People Management	Supportare i responsabili di commessa nel corretto dimensionamento del servizio in termini di risorse da allocare e nella gestione dei processi di pianificazione del fabbisogno di personale in base ai volumi comunicati dal committente.
8. Gestione imprevisti	Monitorare gli eventuali gap di risorse allocate a seguito di imprevisti o modifiche alla curva di traffico e provvede, conseguentemente, a tutte le rielaborazioni necessarie.
9. Relazioni commerciali	Partecipare ai tavoli operativi con il committente insieme al responsabile del progetto per validare l'efficacia e la fattibilità del Business Plan.

Nel prospetto che segue sono riportate le specifiche attività richieste al Responsabile di Commessa di Customer e Data Management.

Prospetto 5 - Matrice compiti

Competenze e attività	Descrizione
1. Forecast, previsione e budgeting	Concordare con il committente i forecast e verificarne l'aderenza su base giornaliera, settimanale e mensile.
2. Analisi Performance e KPI con la Direzione e il Committente	Analizzare e condividere canvas e KPI con la Direzione di produzione e con il Committente, attraverso i SAL periodici.
3. Analisi e Strategia con la Direzione Commerciale	Supportare la Direzione commerciale nell'analisi dei dati, garantendo il controllo condiviso dei fondamentali della sua commessa.
4. Gestione del budget	Gestire le risorse economiche e umane, nel rispetto dei limiti di spesa e nella ricerca della maggior valorizzazione ed efficienza.

5. Gestione quotidiana delle variazioni e selezione delle azioni correttive	Gestire eventuali penali e bonus prevedendone l'applicazione.
6. Motivazione e gestione	Stabilire piani di incentivazione per i risultati raggiunti.
7. Organizzazione del lavoro	Definire i processi interni, implementando soluzioni di ottimizzazione al fine di migliorare le performance del servizio clienti.
8. Analisi KPI di Performance e Selezione delle azioni correttive	Analizzare, verificare e monitorare i KPI.
9. Mappatura e Customizzazione delle offerte commerciali	Individuare i <i>to be</i> del mercato alla luce degli <i>as is</i> raccolti.
10. Pianificazione, monitoraggio, correzione attività di sala	Definire, monitorare e controllare gli obiettivi e le responsabilità delle risorse delle sale operative.
11. Collaborazione, condivisione e supporto	Supportare i Team Leader nel raggiungimento degli obiettivi di performance, monitorando bisogni e necessità (ferie/rol/turni).
12. Engagement	Mantenere un buon clima di lavoro nella sala operativa anche nei momenti di forte stress.
13. Efficientamento	Pianificare, organizzare e programmare le attività necessarie al raggiungimento dei KPI indicati dal committente, mantenendo la più efficace occupancy del tempo delle risorse.
14. Business Engagement	Organizzare iniziative per la fidelizzazione del committente.
15. Gestione e integrazione organizzativa attività di più siti	Coordinare le attività delle diverse sedi in modo sinergico ed integrato.

7 COMPITI, CONOSCENZE, ABILITÀ

Nelle tabelle seguenti sono elencate le mansioni di ciascun professionista, correlate con le conoscenze (K), le conoscenze digitali (DK), le abilità (S) e le abilità digitali (DS), tutte dettagliate del relativo livello di padronanza necessario.

La descrizione completa di ciascuna conoscenza e di ciascuna abilità (e i loro ambiti di competenza) è leggibile in un modello di competenze interattivo, raggiungibile tramite hyper-link cliccando sulle singole conoscenze o abilità.

La prima tabella raggruppa le conoscenze o abilità, digitali o non, il cui conseguimento è necessario per svolgere tutte o quasi tutte le mansioni (si tratta quindi di conoscenze o abilità trasversali).

Nella seconda tabella sono riportate le conoscenze o abilità specifiche per ogni singola mansione.

**Prospetto 6 - Relazioni tra i compiti, le conoscenze e le abilità dell'Operatore di
Customer & Data Management**

	Conoscenze e abilità	Livello di padronanza
Conoscenze di base	K1. Fondamenti di Contact Center_Glossario	1
	K2. Storia economica dei Contact Center	1
Skills di base	S5. Digital Mindset	1
	S9. Italiano	1
	S10. Seconda lingua	1
Digital knowledge di base	DK1. Sicurezza e benessere	1
	DK2. Trasformazione digitale	1
Digital skills di base	DS1. Sistemi Operativi	1
	DS2. Web Browser	1
	DS6. Strumenti di Videoscrittura	1
	DS8. Canali di comunicazione sincrona e asincrona	1
	DS12. Protezione dei device	1
	DS13. Protezione dati personali e privacy	1
	DS14. Proteggere l'ambiente	1

Compiti e attività	Conoscenze (knowledge e digital knowledge)	Livello di padronanza	Abilità (skill e digital skill)	Livello di padronanza
1. Gestione delle interazioni	K5. Teorie di Customer Management	1	S1. Tecniche di vendita	1
			S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	1
			S4. Stress Management	1
			S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1

			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
	K6. Comunicazione	1	S12. Comunicazione efficace	1
			S13. Customer Service Orientation	1
			S14. Persuasività e influenza	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
2. Gestione del ticketing	K5. Teoria del Customer Management	1	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	1
			S4. Stress Management	1
			S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			S13. Customer Service Orientation	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10 Touchpoint e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1

3. Selezione ed elaborazione delle offerte	K5. Teorie di Customer Management	1	S1. Tecniche di vendita	1
	K6. Comunicazione	1	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	1
			S7. Analisi e problem solving	1
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			S13. Customer Service Orientation	1
			S14. Persuasività e influenza	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10 Touchpoint e gestione omnicanale	1
4. Service to sale	K5. Teorie di Customer Management	1	S1. Tecniche di Vendita	1
	K6. Comunicazione	1	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	1
			S7. Analisi e Problem solving	1
			S13. Customer Service Orientation	1
			S14. Persuasività e influenza	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10 Touchpoint e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1

5. Gestione delle anagrafiche e del CRM	K5. Teorie di Customer Management	1	S2 Tecniche di Customer management	1
			DS3. Fogli di Calcolo	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
6. Rilevazione			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
			DS16. Individuazione bisogni e risposte tecniche.	1
7. Segnalazione	K6 Comunicazione	1	S2. Tecniche di Customer Management	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10 Touchpoint e gestione omnicanale	1
8. Formazione continua	S1. Teorie di Customer Management	1	S2 Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	1
			S13.Customer Service Orientation	1
			DS4 Software dedicati C.C	1
			DS5. Software di Customer Relationship Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
9. Condivisione	K6 Comunicazione	1	S3 Orientamento al risultato	1
			S8. Orientarsi nelle dinamiche organizzative	1
			S15. Team working	1

			DS7. Knowledge Management	1
			DS11. Strumenti di Presentazioni	1

Prospetto 7 - Relazioni tra i compiti, le conoscenze e le abilità del Consulente di Customer & Data Management

	Abilità e conoscenze	Livello di padronanza
Conoscenze di base	K1. Fondamenti di Contact Center_Glossario	1
	K2. Storia economica dei Contact Center	1
	K3. Parametri economici del servizio	1
Skills di base	S5. Digital Mindset	1
	S8. Orientarsi nelle dinamiche organizzative	1
	S9. Italiano	1
	S10. Seconda lingua	1
Digital knowledge di base	DK1. Sicurezza e benessere	1
	DK2. Trasformazione digitale	1
Digital skills di base	DS1. Sistemi Operativi	2
	DS2. Web Browser	1
	DS6. Strumenti di Videoscrittura	2
	DS8. Canali di comunicazione sincrona e asincrona	2
	DS12. Protezione dei device	1
	DS13. Protezione dati personali e privacy	1
	DS14. Proteggere l'ambiente	1

Compiti	Conoscenze (knowledge e digital knowledge)	Livello di padronanza	Abilità (skill e digital skill)	Livello di padronanza
1. Attività di Back Office e gestione istanze	K5. Teorie di Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	1
			S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1
			S13. Customer Service Orientation	1
			DS3. Fogli di Calcolo	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
2. Gestione delle interazioni	K5. Teorie di Customer Management	2	S1. Tecniche di vendita	2
			S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	1

	K6 Comunicazione	1	S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem solving	1
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			S13 Customer Service Orientation	1
			DS14. Proteggere l'ambiente	1
			DS3. Fogli di Calcolo	1
			DS4. Software dedicati Contact center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
3. Gestione dei ticket	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	1
			S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1

			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			S13. Customer Service Orientation	1
	K6. Comunicazione	1	S14. Persuasività e influenza	1
			DS3. Fogli di Calcolo	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
4. Selezione e Customizzazione Offerta Commerciale	K5. Teoria del Customer Management	2	S1. Tecniche di Vendita	2
	K6. Comunicazione	1	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	2
			S7. Analisi e Problem Solving	1
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			S13. Customer Service Orientation	1

			S14. Persuasività e influenza	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
5. Service to sale	K5. Teoria del Customer Management	2	S1. Tecniche di Vendita	2
			S2. Tecniche di Customer Management	1
			S3. Orientamento al risultato	2
			S7. Analisi e Problem Solving	1
	K6. Comunicazione	1	S13. Customer Service Orientation	1
			S14. Persuasività e influenza	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
			S3. Orientamento al risultato	2

6. Gestione istanze tecniche			S4. Stress Management	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	1
			S12. Comunicazione efficace	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
7. Data collection	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	1
			S6. Organizzazione e pianificazione	1
			S7. Analisi e Problem Solving	1
			DS3. Fogli di Calcolo	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1

			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
8.Segnalazione	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
9.Mappatura fabbisogni			S15. Team working	2
			DS3. Fogli di Calcolo	1
10. Formazione continua			S3. Orientamento al risultato	2
			S13. Customer Service Orientation	1
			S15. Team working	2
			DS7. Knowledge Management	1
11. Condivisione			S3. Orientamento al risultato	2
			S12. Comunicazione efficace	1
			S15. Team working	2
			DS7. Knowledge Management	1

	DS11. Strumenti di Presentazioni	1
	DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
	DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
	DS17. Uso creativo delle tecnologie	1

Prospetto 8 - Relazioni tra i compiti, le conoscenze e le abilità del Team Leader di Customer & Data Management

	Abilità e conoscenze	Livello di padronanza
Conoscenze di base	K1. Fondamenti di Contact Center_Glossario	2
	K2. Storia economica dei Contact Center	2
	K3. Parametri economici del servizio	2
Skills di base	S5. Digital Mindset	2
	S9. Italiano	3
	S10. Seconda lingua	2
Digital knowledge di base	DK1. Sicurezza e benessere	2
	DK2. Trasformazione digitale	1
Digital skills di base	DS1. Sistemi Operativi	2
	DS2. Web Browser	1
	DS3. Fogli di Calcolo	2
	DS6. Strumenti di Videoscrittura	2
	DS8. Canali di comunicazione sincrona e asincrona	1
	DS11. Strumenti di Presentazioni	1
	DS12. Protezione dei device	1
	DS13. Protezione dati personali e privacy	1
	DS14. Proteggere l'ambiente	1

Compiti	Conoscenze (knowledge e digital knowledge)	Livello di padronanza	Abilità (skill e digital skill)	Livello di padronanza
1.Supervisione performance	K5. Teoria del Customer Management	2	S1. Tecniche di Vendita	2
			S2. Tecniche di Customer Management	2

			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
	K6. Comunicazione	2	S12. Comunicazione efficace	2
			S14. Persuasività e influenza	2
			S16. Performance management	1
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
			S19. Decision making	1
			S20. Team Leadership	1
			S21. Comunicazione interna	1
	K7. Psicologia dei gruppi	1	S22. Coaching	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS5. Software di Customer Relation Management	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1

			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
2. Pianificazione attività	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	2
			S3. Orientamento al risultato	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S15. Team working	2
			S16. Performance management	1
	K6. Comunicazione	2	S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
			S19. Decision making	1
			S20. Team leadership	1
			S21. Comunicazione interna	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	2
			DS17. Uso creativo delle tecnologie	1
3. Gestione personale/ curve di traffico	K4. Contrattualistica	2	S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2

			S13. Customer Service Orientation	2
			S15. Team working	2
	K6. Comunicazione	2	S16. Performance management	1
			S19. Decision making	1
			S20. Team Leadership	1
			S21. Comunicazione interna	1
			DS9. Software di Workforce Management	2
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
4. Analisi performance Team/micro Team	K5. Teoria del Customer Management	2	S7. Analisi e Problem Solving	2
			S16. Performance management	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS7. Knowledge Management	1
			DS9. Software di Workforce Management	2
			DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	1
5. Analisi e condivisione	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2

			S16. Performance management	1
			S15. Team working	2
			S21. Comunicazione interna	1
6. Mappatura	K5. Teoria del Customer Management	2	S7. Analisi e Problem Solving	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			S15. Team working	2
			S21. Comunicazione interna	1
			DS7. Knowledge Management	1
7. Segnalazione	K5. Teoria del Customer Management	2	S2. Tecniche di Customer Management	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS15. Risoluzione problemi tecnici	1
			DS17. Uso creativo delle tecnologie	1
8. Reporting			S16. Performance management	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			DS7. Knowledge Management	1
9. Affiancamento	K4. Contrattualistica	2	S1. Tecniche di Vendita	2

e training on the job			S2. Tecniche di Customer Management	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2
	K5. Teoria del Customer Management	2	S17. Learning and Development	1
			S22. Coaching	1
			DS4. Software dedicati Contact Center	1
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	1
10. Pianificazione formazione			S1. Tecniche di Vendita	2
			S2. Tecniche di Customer Management	2
			S3. Orientamento al risultato	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S17. Learning and Development	1
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
			S19. Decision making	1
			S20. Team leadership	1
			S21. Comunicazione interna	1
			S22. Coaching	1
11. Supervisione e			S3. Orientamento al risultato	2

verifica attività di Back Office			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S16. Performance management	1
			S17. Learning and Development	1
12. Engagement	K6. Comunicazione	2	S4. Stress Management	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2
			S14. Persuasività e influenza	2
	K7. Psicologia dei gruppi	1	S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
			S20. Team Leadership	1
			S21. Comunicazione interna	1
13. Team Building	K6. Comunicazione	2	S4. Stress Management	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
	K7. Psicologia dei gruppi	1	S19. Decision making	1
			S20. Team Leadership	1

			S21. Comunicazione interna	1
			DS17. Uso creativo delle tecnologie	1
14. Orienteering nelle questioni di salute e sicurezza	K4. Contrattualistica	2	S18. Visione prospettica e pensiero strategico	1
			S19. Decision making	1
	K7. Psicologia dei gruppi	1	S20. Team Leadership	1
			DS17. Uso creativo delle tecnologie	1

Prospetto 9 - Relazioni tra i compiti, le conoscenze e le abilità del Data Analyst di Customer & Data Management

	Conoscenze e abilità	Livello di padronanza
Conoscenze di base	K1. Fondamenti di Contact Center_Glossario	2
	K2. Storia economica dei Contact Center	2
	K3. Parametri economici del servizio	2
Skills di base	S5. Digital Mindset	3
	S9. Italiano	2
	S10. Seconda lingua	2
Digital knowledge di base	DK1. Sicurezza e benessere	2
	DK2. Trasformazione digitale	3
Digital skills di base	DS1. Sistemi Operativi	2
	DS2. Web Browser	1
	DS3. Fogli di Calcolo	3
	DS6. Strumenti di Videoscrittura	3
	DS8. Canali di comunicazione sincrona e asincrona	2
	DS11. Strumenti di Presentazioni	2
	DS12. Protezione dei device	3
	DS13. Protezione dati personali e privacy	3
	DS14. Proteggere l'ambiente	2
	DS15. Risoluzione problemi tecnici	3
	DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	3
	DS17. Uso creativo delle tecnologie	3

Compiti	Conoscenze (knowledge e digital knowledge)	Livello di padronanza	Abilità (skill e digital skill)	Livello di padronanza
1. Data Collection	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			S16. Performance management	2

			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS7. Knowledge Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	2
			DS19. Software di business intelligence e data visualization (es.: Microsoft Power BI, Tableau)	3
2. Data Organization	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			S15. Team working	2
			S16. Performance management	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS7. Knowledge Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2

			DS18 Database Management System	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3
3. Data Visualization	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S3. Orientamento al risultato	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
	K6. Comunicazione	2	S7. Analisi e Problem Solving	2
			S16. Performance management	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS18 Database Management System	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3
4. Monitoraggio	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S3. Orientamento al risultato	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S13. Customer Service Orientation	2

			S16. Performance management	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS18 Database Management System	2
5. Analisi predittiva	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			S16. Performance management	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	2
			S19. Decision making	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS18 Database Management System	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3

6. Condivisione	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S8. Orientarsi nelle dinamiche organizzative	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2
			S15. Team working	2
			S16. Performance management	2
	K6. Comunicazione	2	DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS7. Knowledge Management	3
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS18 Database Management System	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3
7. Pianificazione	K4. Contrattualistica	2	S3. Orientamento al risultato	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2

			S8. Orientarsi nelle dinamiche organizzative	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
	K5. Teoria del Customer Management	3	S12. Comunicazione efficace	2
			S13. Customer Service Orientation	2
			S15. Team working	2
			S16. Performance management	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	2
	K6. Comunicazione	2	S19. Decision making	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3
8. Gestione imprevisti	K4. Contrattualistica	2	S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	2
			S6. Organizzazione e pianificazione	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2

			S16. Performance management	2
	K5. Teoria del Customer Management	3	S19. Decision making	2
			DS4. Software dedicati Contact Center	3
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3
K6. Comunicazione	K6. Comunicazione	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S3. Orientamento al risultato	2
			S4. Stress Management	2
			S7. Analisi e Problem Solving	2
			S8. Orientarsi nelle dinamiche organizzative	2
			S11. Teorie e tecniche della comunicazione	2
			S12. Comunicazione efficace	2
			S13. Customer Service Orientation	2
	K6. Comunicazione	2	S14. Persuasività e influenza	2
			S15. Team working	2

			S16. Performance management	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	2
			DS5. Software di Customer Relation Management	2
			DS7. Knowledge Management	3
			DS18 Database Management System	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	3

Prospetto 10 - Relazioni tra i compiti, le conoscenze e le abilità del Responsabile di Commessa di Customer & Data Management

	Conoscenze e abilità	Livello di padronanza
Conoscenze di base	K1. Fondamenti di Contact Center_Glossario	3
	K2. Storia economica dei Contact Center	3
	K3. Parametri economici del servizio	3
	K6. Comunicazione	3
Skills di base	S3. Orientamento al risultato	3
	S5. Digital Mindset	3
	S9. Italiano	3
	S10. Seconda lingua	2
	S11. Teorie e tecniche della comunicazione	3
Digital knowledge di base	DK1. Sicurezza e benessere	2
	DK2. Trasformazione digitale	3
Digital skills di base	DS1. Sistemi Operativi	2
	DS2. Web Browser	1
	DS3. Fogli di Calcolo	3

	DS4. Software dedicati Contact Center	3
	DS5. Software di Customer Relation Management	2
	DS6. Strumenti di Videoscrittura	3
	DS8. Canali di comunicazione sincrona e asincrona	3
	DS11. Strumenti di Presentazioni	3
	DS12. Protezione dei device	2
	DS13. Protezione dati personali e privacy	2
	DS14. Proteggere l'ambiente	2
	DS15. Risoluzione problemi tecnici	2
	DS16. Individuare bisogni e risposte tecnologiche	2
	DS17. Uso creativo delle tecnologie	3

Compiti	Conoscenze (knowledge/digital knowledge)	Livello di padronanza	Abilità (skill/digital skill)	Livello di padronanza
1. Forecast, previsione e budgeting	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S4. Stress Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S14. Persuasività e influenza	3
			S16. Performance management	3

			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S23 People & Organization management	3
			S24 Accounting	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
2. Analisi performance e KPI con la Direzione e il Committente	K5. Teoria del Customer Management	3	S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S16. Performance management	3
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S23 People & Organization management	3
			S24 Accounting	2
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2

			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
3. Analisi e strategia con la Direzione commerciale	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S16. Performance management	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
4. Gestione del budget	K3 Teorie del Customer Management	3	S4. Stress Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S16. Performance management	3
			S19. Decision making	3
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1

			DS9. Software di Workforce Management	3
5. Gestione quotidiana delle variazioni e selezione delle azioni correttive	K4. Contrattualistica	3	S4. Stress Management	3
	K6. Comunicazione	3	S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S16. Performance management	3
			S17. Learning and Development	2
			S19. Decision making	3
			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S22. Coaching	2
			S23 People & Organization management	3
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
	K4. Contrattualistica	3	S4. Stress Management	3

6. Motivazione e gestione del Team	K6. Comunicazione	3	S6. Organizzazione e pianificazione	3
	K7. Psicologia dei gruppi	2	S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S16. Performance management	3
			S17. Learning and Development	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S22. Coaching	2
			S23 People & Organization management	3
7. Organizzazione e del lavoro	K4. Contrattualistica	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
	K5. Teoria del Customer Management	3	S4. Stress Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S16. Performance management	3
			S17. Learning and Development	2

			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S23 People & Organization management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
8. Analisi KPI di performance e selezione delle azioni correttive	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S16. Performance management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3

			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
9. Mappatura e customizzazione e offerte commerciali	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S16. Performance management	3
			S17. Learning and Development	2
			S23 People & Organization management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
10. Pianificazione, monitoraggio,	K4. Contrattualistica	3	S2. Tecniche di Customer Management	3

correzione attività di sala			S4. Stress Management	3
			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S16. Performance management	3
			S20. Team Leadership	2
			S23 People & Organization management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
11. Collaborazione , condivisione e supporto	K5. Teoria del Customer Management	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
	K7. Psicologia dei gruppi	2	S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S14. Persuasività e influenza	3
			S16. Performance management	3
			S17. Learning and Development	2

			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S22. Coaching	2
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
12. Engagement	K6. Comunicazione	3	S4. Stress Management	3
	K7. Psicologia dei gruppi	2	S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S14. Persuasività e influenza	3
			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S22. Coaching	2
13. Efficientamento	K4. Contrattualistica	3	S2. Tecniche di Customer Management	3
	K5. Teoria del Customer Management	3	S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S7. Analisi e Problem Solving	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S16. Performance management	3

			S17. Learning and Development	2
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S23 People & Organization management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS10. Touch point e gestione omnicanale	2
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1
14. Business Engagement			S6. Organizzazione e pianificazione	3
			S12. Comunicazione efficace	3
			S13. Customer Service Orientation	3
			S16. Performance management	3
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S24 Accounting	2
15. Gestione e integrazione	K4. Contrattualistica	3	S12. Comunicazione efficace	3

organizzativa attività di più siti	K5. Teoria del Customer Management	3	S13. Customer Service Orientation	3
	K6. Comunicazione	3	S14. Persuasività e influenza	3
	K7. Psicologia dei gruppi	2	S16. Performance management	3
			S18. Visione prospettica e pensiero strategico	3
			S19. Decision making	3
			S20. Team Leadership	2
			S21. Comunicazione interna	2
			S22. Coaching	2
			S23 People & Organization management	3
			DS7. Knowledge Management	2
			DS9. Software di Workforce Management	3
			DS18 Database Management System	1
			DS19 Software di business intelligence e data visualization	1

APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (normativa)

A.1 GENERALITÀ

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024: 2012, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

I crediti formativi di seguito citati sono da intendersi ore di formazione con la seguente relazione
1 credito = 1 ora.

A.2 ELEMENTI PER L'ACCESSO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (ESAME DI CERTIFICAZIONE)

Prospetto A.2.1 - Requisiti di accesso per Operatore di Customer & Data Management

Requisiti				
Formazione formale Titolo di studio	Se in possesso di titolo EQF 3-4-5 (diploma di Scuola media inferiore; Scuola media superiore; Istituto Tecnico)	Se in possesso di titolo EQF 6-7-8 (Laurea di Primo Livello, Laurea Magistrale; Master II Livello; Phd)	Se in possesso di titolo EQF 3-4-5 (diploma di Scuola media inferiore; Scuola media superiore; Istituto Tecnico)	Se in possesso di titolo EQF 6-7-8 (Laurea di Primo Livello, Laurea Magistrale; Master II Livello; Phd)
Formazione non formale Corsi specifici (indicare durata o eventuale qualifica o riconoscimento)	Si richiede il possesso di 12 crediti formativi erogati da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, tenuto conto della ratio di 1 credito = 1 ora, sugli item e gli ambiti di pertinenza descritti nel competence framework della presente PdR. (Il numero di crediti è limitato poiché i neoassunti sostengono lunghi periodi di formazione interni alle aziende nei primi sei mesi di impiego)	Si richiede il possesso di 6 CFU erogati da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, tenuta conto della ratio di 1 credito = 1 ora, sugli item e gli ambiti di pertinenza descritti nel competence framework della presente PdR. (Il numero di crediti è limitato poiché i neoassunti sostengono lunghi periodi di formazione interni alle aziende nei primi sei mesi di impiego)	Si richiede il possesso di 24 crediti formativi acquisiti negli ultimi due anni (negli ambiti descritti nella presente PdR), erogati da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, tenuto conto la ratio di 1 credito = 1 ora	Si richiede il possesso di 18 crediti formativi acquisiti negli ultimi due anni (negli ambiti descritti nella presente PdR), erogati da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, tenuto conto la ratio di 1 credito = 1 ora

Formazione informale Ovvero anni e tipologia di esperienza	Costituiscono requisito di accesso l'aver maturato un'esperienza pari o superiore ai 6 mesi e inferiore ai 2 anni, nel ruolo per cui si richiede la certificazione	Costituiscono requisito di accesso l'aver maturato un'esperienza pari o superiore ai 6 mesi e inferiore ai 2 anni, nel ruolo per cui si richiede la certificazione	Anche in assenza di precedente esperienza nel ruolo per cui si richiede la certificazione, è possibile accedere se in possesso dei correlati requisiti di formazione formale e non formale	Anche in assenza di precedente esperienza nel ruolo per cui si richiede la certificazione, è possibile accedere se in possesso dei correlati requisiti di formazione formale e non formale
--	--	--	--	--

Prospetto A.2.2 - Requisiti di accesso per Consulente di Customer & Data Management

Requisiti	
Formazione formale Titolo di studio	EQF 3
Formazione non formale Corsi specifici (indicare durata o eventuale qualifica o riconoscimento)	36 crediti formativi riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato, acquisiti negli ultimi 2 anni
Formazione informale Ovvero anni e tipologia di esperienza	> 2 anni di esperienza nel ruolo per cui si richiede la certificazione

Si ritiene che un soggetto in possesso di un certificato come Operatore al termine del suo ciclo (2 anni) soddisfi i requisiti di accesso all'esame di certificazione per il profilo *Consulente*.

Prospetto A.2.3 - Requisiti di accesso per Team Leader di Customer & Data Management

Requisiti			
Formazione formale Titolo di studio	EQF 4-5: Diploma di Scuola media superiore/di Istituto Tecnico superiore	EQF 6: Laurea di Primo Livello	EQF 7-8: – Laurea Magistrale – Master di II Livello – Phd
Formazione non formale Corsi specifici (indicare durata o eventuale qualifica o riconoscimento)	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato
Formazione informale Ovvero anni e tipologia di esperienza	Avere minimo 3 anni di esperienza anche non continuativi nel ruolo per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 2 anni di esperienza nel ruolo anche non continuativi per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 1 anno di esperienza nel ruolo anche non continuativo per cui si richiede la certificazione

Prospetto A.2.4 - Requisiti di accesso per Data Analyst di Customer & Data Management

Requisiti			
Formazione formale Titolo di studio	EQF 4-5: Diploma di Scuola media superiore/di Istituto Tecnico superiore	EQF 6: Laurea di Primo Livello	EQF 7-8: – Laurea Magistrale – Master di II Livello – Phd
Formazione non formale Corsi specifici (indicare durata o eventuale qualifica o riconoscimento)	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato
Formazione informale Ovvero anni e tipologia di esperienza	Avere minimo 3 anni di esperienza anche non continuativi nel ruolo per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 2 anni di esperienza nel ruolo anche non continuativi per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 1 anno di esperienza nel ruolo anche non continuativo per cui si richiede la certificazione

Prospetto A.2.5 - Requisiti di accesso per Responsabile di Commessa di Customer & Data Management

Requisiti			
Formazione formale Titolo di studio	EQF 4-5: Diploma di Scuola media superiore/di Istituto Tecnico superiore	EQF 6: Laurea di Primo Livello	EQF 7-8: – Laurea Magistrale – Master di II Livello – Phd
Formazione non formale Corsi specifici (indicare durata o eventuale qualifica o riconoscimento)	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato	36 crediti formativi acquisiti negli ultimi 2 anni riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato
Formazione informale Ovvero anni e tipologia di esperienza	Avere minimo 4 anni di esperienza anche non continuativi nel ruolo per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 3 anni di esperienza nel ruolo anche non continuativi per cui si richiede la certificazione	Avere almeno 2 anni di esperienza nel ruolo anche non continuativi per cui si richiede la certificazione

I crediti formativi, riconosciuti da un Organismo di Certificazione accreditato, necessari per i professionisti del settore di Customer & Data Management per l'accesso all'esame di Certificazione e per il suo mantenimento e rinnovo devono essere acquisiti nelle seguenti aree di competenza:

- competenza imprenditoriale;
- competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali;
- competenza linguistica;
- competenza personale, sociale e di imparare ad imparare;
- DigComp.

I contenuti e gli obiettivi formativi specifici dei percorsi formativi di cui si presentano le evidenze al fine del riconoscimento dei crediti devono essere in linea con il competence framework presentato nella presente PdR, rispettandone gli ambiti, gli item e i livelli di padronanza esplicitati, nel rispetto di ciascun schema professionale e della proporzionalità dei crediti formativi.

A.3 METODI DI VALUTAZIONE APPLICABILI

Per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento non formale e informale, oggetto del presente schema, è necessario tener presente che devono essere valutate, in modo oggettivo e direttamente le conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, così come descritte al punto 5 della presente UNI/PdR. È quindi considerata una combinazione di più metodi di valutazione:

- **analisi e valutazione del CV:** verranno accettate domande di certificazione da parte di chiunque presenti i requisiti conformi alla descrizione della tabella dei requisiti, attestati da opportuna documentazione comprovante;
- **esame scritto per la valutazione delle conoscenze:** deve consistere in una prova con 30 domande a risposta multipla.
Per ogni domanda vengono proposte almeno 4 risposte delle quali 1 sola è corretta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte. Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale 1 punto, quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.
L'esame ha durata massima di 30 minuti;
- **esame orale:** necessario per approfondire eventuali incertezze riscontrate nella prova scritta e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato, è richiesto esclusivamente per i profili professionali di Data Analyst e Responsabile di Commessa di Customer & Data Management.
L'esame orale deve durare almeno 15 minuti e non oltre 30 minuti.

Il superamento dell'esame si ottiene al raggiungimento del punteggio minimo del 70% del risultato massimo ottenibile per ciascuna prova di esame.

A.4 ELEMENTI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (ANNUALE)

Frequenza	– Annuale per tutti i profili ad eccezione per il profilo Operatore – Non applicabile per il profilo Operatore
Modalità	Presentazione di un'autocertificazione ai sensi della vigente legislazione nella quale si attesta: – continuità lavorativa nell'ambito della certificazione per almeno il 75% del tempo di ciascun anno; – assenza o corretta gestione di reclami; – documentato aggiornamento professionale di almeno 30 crediti formativi annui erogato da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, anche in modalità fad o e-learning.

A.5 ELEMENTI PER IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Frequenza	– 3 anni per tutti i profili ad eccezione per il profilo Operatore – 2 anni per il profilo Operatore, al termine del quale l'operatore soddisfa i requisiti di accesso per il profilo Consulente (si veda A.2.2)
Modalità	Presentazione di un'autocertificazione ai sensi della vigente legislazione nella quale si attesta: – continuità lavorativa nell'ambito della certificazione per almeno il 75% del tempo di ciascun anno; – assenza o corretta gestione di reclami; – documentato aggiornamento professionale di almeno 30 crediti formativi annui erogato da un ente riconosciuto dall'Organismo di Certificazione, anche in modalità fad o e-learning. Nel caso in cui il soggetto certificato non abbia completato nel ciclo di certificazione il monte crediti previsto, il rinnovo può essere concesso mediante superamento del solo esame scritto. NOTA In caso di possesso della certificazione delle competenze digitali secondo il "Quadro europeo per lo sviluppo delle Competenze Digitali per i cittadini" (c.d. DigComp) è possibile applicare una riduzione di 10 crediti formativi sul requisito di aggiornamento professionale cumulato sulla durata del ciclo di certificazione.

A6 UTILIZZO DI MARCHI DI CONFORMITÀ

Il punto 4.1 della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 si deve applicare con la seguente integrazione.

L'Organismo di Certificazione deve provvedere a sottoscrivere l'accordo di utilizzo del Marchio UNI "Professioni" e deve disporre di regole che consentano all'organizzazione di dichiarare la propria conformità al programma pertinente.

L'Organismo di Certificazione deve utilizzare il Marchio UNI "Professioni"³ in abbinamento al proprio marchio, da rilasciare ai professionisti certificati in quanto conformi ai requisiti della presente prassi di riferimento.

Per rilasciare tale marchio al professionista, l'Organismo di Certificazione deve disporre di regole per la concessione della licenza d'uso del proprio marchio di certificazione delle persone che ne preveda l'utilizzo combinato al Marchio UNI "Professioni".

L'utilizzo combinato del marchio dell'Organismo di Certificazione e del Marchio UNI "Professioni" deve essere permesso a partire dalla data di emissione del certificato da parte dell'organismo.

³ Il Marchio di conformità UNI "Professioni" ha lo scopo di attestare che i requisiti di un'attività professionale, certificata da OdC accreditato per certificare la specifica figura, siano stabiliti da UNI tramite la pubblicazione di norme o prassi di riferimento.

APPENDICE B (informativa) ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI

In coerenza con la premessa, si ribadisce che la presente Appendice non è modificabile né integrabile.

B.1 GENERALITÀ

La presente Appendice fornisce un inquadramento generale per la realizzazione di una **infrastruttura della cultura dell'integrità professionale**, finalizzata alla definizione e gestione dell'integrità professionale del(i) professionista(i) oggetto del presente documento (vedere punto B.2 e [5]).

In coerenza con tale infrastruttura sono forniti:

- la **Carta di Integrità professionale** (vedere punto B.3);
- la **Carta Etica professionale** (vedere punto B.4);
- la **Carta Deontologica professionale** (vedere punto B.5).

B.2 L'INFRASTRUTTURA DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ

L'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale integra un sistema “basato sulle regole” (aspetti deontologici) e un sistema “basato sui principi e valori” (aspetti etici) [6] relativamente alla professione, ai rapporti interni tra professionisti e alle relazioni con le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

In particolare, l'infrastruttura comprende la definizione dei seguenti elementi:

- a) **la Carta di Integrità professionale:** esplicita il fondamento logico (*rationale*) dell'infrastruttura della cultura dell'integrità e indica i riferimenti culturali, teorici e normativi nonché le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti ascrivibili al professionista;
- b) **la Carta Etica professionale:** indica i Principi ed i Valori identificati quale riferimento (*benchmark*) etico dell'attività professionale e fornisce una chiara linea guida per una gestione realistica ed efficace dei “dilemmi etici” professionali. I Principi indicano il fine ultimo dell'attività professionale e rappresentano la fondazione e il criterio per il pensiero, le decisioni e i comportamenti e, in quanto tali, sono inviolabili e non negoziabili. I Valori indicano ciò che è encomiabile e significativo per la professione e per questo sono degni di riconoscimento e promozione. I Valori sono organizzati in una gerarchia ordinata secondo criteri di rilevanza e, in quanto tali, possono essere “negoziati”, ossia essere oggetto di compromesso e bilanciamento, al fine di far prevalere il valore gerarchicamente più importante, che comunque soccombe a fronte di un Principio;
- c) **il Codice Etico:** è uno strumento articolato contenente un insieme di dilemmi etici collegati ai Principi e ai Valori. Tali dilemmi possono insorgere in situazioni professionali di incertezza, nelle quali occorre operare delle scelte, e laddove è importante individuare le motivazioni alla base della decisione. La realizzazione del Codice Etico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti coinvolgendoli nella loro realizzazione;

B.4 LA CARTA ETICA PROFESSIONALE

I Principi etici professionali definiscono il posizionamento etico universalista, specificato al punto B.3, che si basa sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo:

- 1) **Principio del rispetto della dignità umana:** in ogni azione e per ogni intenzione, per ogni obiettivo e in ogni mezzo, ciascun essere umano sia trattato come fine e mai come mezzo.
- 2) **Principio di non malevolenza:** in tutte le attività professionali si eviti di danneggiare in alcun modo le persone.
- 3) **Principio di benevolenza:** le attività professionali siano finalizzate a promuovere il benessere delle persone.
- 4) **Principio di integrità:** si mantengano *standard* di condotta personali adatti a un professionista in tutte le circostanze, le decisioni e i comportamenti.
- 5) **Principio di giustizia:** si tratti gli altri, quali esseri umani, in modo appropriato con equità ed eguaglianza.
- 6) **Principio di utilità:** le decisioni e le attività professionali siano finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per il maggior numero di persone, ma senza violare i diritti e la dignità di ogni persona.
- 7) **Principio del duplice effetto:** nelle decisioni e nello svolgimento dell'attività professionale, siano evitati effetti collaterali negativi prevedibili, che siano comunque sproporzionati rispetto al potenziale beneficio derivante dell'effetto principale.

I Valori professionali rappresentano la modalità valide e funzionali all'espressione corretta dell'attività professionale con la quale vengono perseguiti i Principi e sono definiti e ordinati secondo una gerarchia di rilevanza:

- a) **Legalità:** agire in conformità con le leggi e le regole esistenti.
- b) **Sostenibilità:** perseguire uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.
- c) **Giustizia sociale:** agire e impegnarsi per la realizzazione di una società giusta ed equa.
- d) **Onestà:** agire con sincerità e rispettare le promesse.
- e) **Incorruttibilità:** agire mantenendo l'indipendenza da interessi privati.
- f) **Imparzialità:** agire senza pregiudizi e con indipendenza da specifici interessi di gruppi, evitando qualsiasi forma di discriminazione e identificando e gestendo eventuali conflitti d'interesse, reali o potenziali.
- g) **Responsabilità e trasparenza:** agire in maniera da poter essere sottoposti a controlli per giustificare e spiegare le azioni alle parti interessate.
- h) **Competenza:** agire con le conoscenze e le abilità necessarie, curando costantemente la propria formazione e il proprio aggiornamento professionale, per garantire prestazioni di alto

livello qualitativo e in linea con i più recenti stadi raggiunti dalla pratica professionale e delle tecniche e delle metodologie di analisi.

- i) **Servizio:** agire utilmente e in maniera affidabile, in conformità con le preferenze del cliente con prestazioni di qualità, raggiungendo gli obiettivi desiderati con il minimo delle risorse necessarie.
- j) **Dedizione:** agire con diligenza, entusiasmo e perseveranza.
- k) **Innovazione:** agire con immaginazione e creatività, inventare o introdurre nuovi prodotti, servizi o processi, in grado di generare valore per le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

B.5 LA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE

La Carta Deontologica professionale riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti che rappresentano obblighi e responsabilità specifici relative al livello minimo di condotta accettabile del professionista.

In termini generali, gli ambiti delle regole possono essere individuati incrociando due dimensioni:

- 1) tipo di relazione (Professionista-Cliente, Professionista-Professionista, Professionista-Pubblico);
- 2) caratteristiche del servizio professionale (lealtà, servizio, responsabilità, indipendenza, remunerazione, pubblicità).

Il seguente Prospetto B.1 fornisce un quadro generale di riferimento all'interno del quale possono essere sviluppate ulteriori regole specifiche della professione alla quale la Carta Deontologica professionale si riferisce.

NOTA Il Quadro proposto è basato sugli studi trans-professionali di cui ai riferimenti [11] e [12].

Prospetto B.1 - Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	TIPO DI RELAZIONE		
	PROFESSIONISTA- CLIENTE	PROFESSIONISTA- PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA- PUBBLICO
LEALTÀ	– Dovere di segretezza e riservatezza – Fedeltà al cliente ispirando fiducia e sicurezza	– Evitare di criticare colleghi o altri professionisti – Mantenere buone relazioni con i colleghi – Partecipare solo a competizioni adeguatamente regolamentate	Tutelare la dignità della professione e dell'associazione di appartenenza
SERVIZIO	– Evitare di creare attività non necessarie	– Nel caso, si devono evidenziare le proprie eventuali incompetenze	Si deve fornire assistenza e servizio quando richiesto

	– Ricercare collaborazione con colleghi più esperti quando necessario – Agire sulla base di un ruolo fiduciario perseguendo il miglior interesse del cliente	– Quando richiesto, si devono assistere i colleghi – Non si deve collaborare, utilizzare o associarsi a professionisti non qualificati	
RESPONSABILITÀ	Assumere personalmente la responsabilità della prestazione	– Si deve consultare i precedenti consulenti del cliente o intraprendere attività solo se il consulente precedente non è più impegnato – E' responsabile delle attività del professionista supervisionato	– Non si devono intraprendere lavori in conflitto con i doveri professionali – Si deve effettuare formazione continua e aggiornamento professionale – Si devono eliminare, mitigare, evidenziare e gestire i conflitti di interesse
INDIPENDENZA	Non è consentito alcun coinvolgimento nelle attività o nei profitti del cliente	– Non è consentito impegnarsi nascostamente in un'altra occupazione che generi opportunità di lavoro o che possa compromettere la posizione professionale – Non si deve interferire nel lavoro legittimo di altri professionisti	Si deve mantenere indipendenza e imparzialità di giudizio
REMUNERAZIONE	La modalità di remunerazione viene effettuata esclusivamente mediante pagamento a prestazione (fee- for- service)	– Non è consentito dare o ricevere commissioni, provvigioni o sconti – La remunerazione va condivisa solo con partner professionali/impiegati – Si dovrebbe fornire un servizio gratuito o aiutare un collega per risolvere i problemi personali di un collega	Si deve essere disposti ad adeguare la tariffa per i clienti bisognosi
PUBBLICITÀ	Non si deve sollecitare o cercare di soppiantare un collega professionista	Non si deve effettuare attività pubblicitaria se non nella forma prescritta	Non si devono utilizzare eventuali posizioni e ruoli associativi per attività pubblicitarie inopportune



Membro italiano ISO e CEN

www.uni.com

www.youtube.com/normeuni

www.twitter.com/normeuni

www.linkedin.com/company/normeuni

Sede di Milano

Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel 02700241, uni@uni.com

Sede di Roma

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel 0669923074, uni.roma@uni.com

**CODICE DI CONDOTTA SULLE RELAZIONI
CONTRATTUALI TRA OPERATORI E
PARTNER COMMERCIALI
CHE
SVOLGONO ATTIVITÀ DI CALL CENTER
(per brevità
Codice di Condotta per attività di Call Center)**

INDICE

Sommario

1	<i>Premessa e inquadramento regolamentare</i>	<i>3</i>
2	<i>Definizioni.....</i>	<i>10</i>
3	<i>Ambito di applicazione del codice di condotta.....</i>	<i>12</i>
4	<i>I soggetti attivi nell'attività di promozione e vendita tramite contatto telefonico</i>	<i>15</i>
5	<i>Misure in materia di verifica preliminare, contrattualizzazione, gestione, indirizzo e controllo delle attività dei partner commerciali da parte dell'operatore</i>	<i>16</i>
5.1	<i>Verifiche preliminari dell'affidabilità dei partner commerciali</i>	<i>16</i>
5.2	<i>Previsione, nel contratto, di strumenti di verifica da parte dell'Operatore e obblighi per il partner commerciale.....</i>	<i>16</i>
5.3	<i>Misure Organizzative degli Operatori.....</i>	<i>17</i>
5.4	<i>Meccanismi di penalizzazione e disincentivanti</i>	<i>18</i>
5.5	<i>Misure di Trasparenza e di riconoscibilità</i>	<i>19</i>
6	<i>Misure sull'uso della sub-contrattualizzazione da parte dei Partner Commerciali.....</i>	<i>20</i>
6.1	<i>Subappaltatori collocati fuori dal territorio nazionale</i>	<i>20</i>
7	<i>Modalità di acquisizione delle adesioni alle offerte e uso delle liste di contatto.....</i>	<i>21</i>
8	<i>Tavolo tecnico per l'aggiornamento del presente codice</i>	<i>22</i>

1 PREMESSA E INQUADRAMENTO REGOLAMENTARE

Il presente documento è stato redatto e condiviso a partire dai contributi riportanti le posizioni espresse dagli operatori di comunicazioni elettroniche e dalle associazioni che hanno partecipato ai lavori del tavolo tecnico avviato con delibera 420/19/CONS (nel seguito anche “tavolo tecnico”).

Di seguito l’elenco dei partecipanti al tavolo tecnico:

- ASSOCALL (drafter)
- FASTWEB (drafter)
- IFM Infomaster (drafter)
- ILIAD (drafter)
- OPTIMA ITALIA (drafter)
- INTRED (drafter)
- IRIDEOS (drafter)
- SKY ITALIA (drafter)
- TIM (drafter)
- VODAFONE (drafter)
- WIND TRE (drafter)
- ASSOCONTACT
- BT
- COLT ENEGAN
- COOPVOCE
- COMMIFY
- EOLO
- LINKEM
- GO INTERNET
- MCLINK
- NETWORK CONTACTS
- OIC (Osservatorio Imprese e Consumatori)
- POSTEPAY
- RAI
- TWT
- VIANOVA

I principali passaggi e le attività preliminari alla condivisione del presente Codice di Condotta possono essere così sintetizzati.

Nella riunione di avvio, a febbraio 2020, è stata svolta una prima discussione principalmente finalizzata alla condivisione delle modalità di lavoro del tavolo tecnico.

A marzo 2020 è stata elaborata una prima versione dell’indice del documento tecnico.

A fronte dell’indice sono pervenuti i primi contributi da TIM, Wind Tre, Vodafone Italia, Assocontact-OIC, Coopvoce, Eolo.

Le attività del tavolo tecnico, dopo il periodo di emergenza sanitaria, sono riprese con riunioni in presenza come segue:

- 20 Maggio 2022: riavvio dei lavori in presenza per la conclusione del Codice di Condotta mediante istituzione di un gruppo di lavoro ristretto (*drafters*) allo scopo di accelerare le attività del tavolo tecnico;
- 20 Settembre 2022: invio, da parte della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità (DTC) ai *drafters*, di un primo documento di sintesi, basato sui contributi ricevuti dai partecipanti al tavolo tecnico, per la valutazione da parte del Gruppo di lavoro (GdL) ai fini della predisposizione del Codice di Condotta;
- 22 novembre 2022: invio agli Uffici da parte dei *drafters* dello schema di Codice di condotta condiviso;
- 23 novembre 2022: riunione degli Uffici dell'Autorità con il GdL dei *drafters* e successivo inoltro dello schema di Codice di Condotta elaborato dal GdL dei *drafters* al Tavolo tecnico plenario per l'acquisizione di osservazioni e contributi;
- 1° dicembre 2022: ricezione dei contributi sul testo inviato da parte di Vianova e Assocall (tale associazione viene, su richiesta, aggiunta nel gruppo dei *drafters*);
- 9 marzo 2023: approvazione, da parte del gruppo dei *drafters*, dello schema di Codice di Condotta che include le osservazioni di Vianova e di Assocall;
- 3 aprile 2023: Invio dello schema di Codice di Condotta al Tavolo tecnico plenario per acquisire ulteriori eventuali commenti;
- 6 aprile 2023: ricezione di ulteriori commenti da parte di alcuni soggetti rappresentanti dei *call center*;
- I commenti suddetti sono stati in parte recepiti dagli Uffici della Autorità ai fine della predisposizione, nel mese di aprile 2023, dello schema finale di Codice di Condotta. Le modifiche proposte sono state sottoposte al gruppo dei *drafter* nel corso di una riunione convocata per il 3 maggio. Il gruppo ha inviato il proprio riscontro in data 4 maggio. Gli operatori di comunicazioni elettroniche hanno approvato le proposte di modifica e, pertanto, il Codice di Condotta. Hanno viceversa richiesto, per una approvazione, ulteriori modifiche le associazioni di *Call center* che hanno preso parte ai lavori del Tavolo Tecnico.
- Il Codice di Condotta, nella versione da ultimo in data 4 maggio approvata dagli operatori di comunicazioni elettroniche, è stato sottoposto alla valutazione del Consiglio dell'Autorità.
- L'Autorità ha approvato il Codice di Condotta, con modifiche, nella seduta del 26 luglio 2023.

In ottica di efficienza dell'azione amministrativa, la tematica del CLI *spoofing* è stata espunta, per quanto riguarda gli aspetti più prettamente tecnici, dall'ambito dei lavori del presente Codice di Condotta in quanto trattata in altri ambiti. Resta fermo il richiamo agli obblighi regolamentari in materia di divieto della modifica del CLI come di seguito riportato.

Il presente documento, pertanto, si concentra sulle relazioni contrattuali e tecniche tra operatori di comunicazioni elettroniche e soggetti che effettuano, a vario titolo per i primi, attività promozionale e di vendita di beni e servizi (*telemarketing* e *teleselling*).

Per tale ragione il presente Codice di Condotta non affronta le tematiche più strettamente attinenti all'attività di competenza di altri Enti e Istituzioni di regolamentazione e vigilanza che sono

interessate dal fenomeno del *telemarketing* e *teleselling*.

Di seguito si richiama la normativa e regolamentazione che, a vario titolo, assume rilievo nell'ambito dei principi e degli obblighi di cui al presente Codice di Condotta.

- **Delibera n. 79/09/CSP¹** - Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto nel settore delle comunicazioni elettroniche:

Articolo 2

(Oggetto della direttiva)

*1. La presente direttiva disciplina i principi e le **regole cui si conformano gli operatori nell'erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese** [enfasi aggiunta], indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati.*

2. Le finalità della direttiva sono:

- a) assicurare che nella fornitura dei servizi telefonici di contatto, **sia in modalità inbound che outbound** [enfasi aggiunta], siano garantiti i diritti degli utenti;*
- b) migliorare la qualità dei servizi di assistenza clienti all'interno del settore delle comunicazioni elettroniche nel rispetto di standard minimi di qualità;*
- c) garantire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi telefonici di contatto anche da parte degli utenti sordi, in ottemperanza al principio di uguaglianza di cui all'articolo 3 della Costituzione.*

3. La presente direttiva si applica agli operatori dei comparti della telefonia vocale fissa e delle comunicazioni mobili e personali, per tutti i servizi offerti da tali operatori.

L'Autorità si riserva di estendere l'ambito di applicabilità della direttiva anche agli operatori di altri comparti delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica.

Articolo 3

(Responsabilità degli operatori)

1. Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente [enfasi aggiunta], ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi.

2. Gli operatori assicurano che i servizi telefonici di contatto realizzino, nel rispetto delle disposizioni vigenti e in particolare di quelle sul trattamento dei dati personali, un efficace canale di comunicazione con gli utenti.

*3. Gli operatori garantiscono che **l'erogazione dei servizi di contatto sia improntata alla massima trasparenza nei confronti dell'utente** [enfasi aggiunta] e alla coerenza con le finalità e*

¹ Con la delibera n. 436/22/CONS, è stata avviata una consultazione pubblica volta a revisionare la disciplina in materia di qualità dei servizi di contatto per assistenza clienti, nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, ormai risalente al 2009 (delibera n. 79/09/CSP).

gli obiettivi del servizio stesso e della presente direttiva, agevolando l'utente nell'accesso ai servizi erogati e nella conoscenza dell'albero fonico per i sistemi di risposta automatica.

Articolo 4

(Principi generali)

1. Gli operatori assicurano, anche impartendo le dovute istruzioni agli addetti al call center o alle società terze, fornitrici del servizio, che nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, siano rispettate le seguenti regole:

...

c) garantire la correttezza delle informazioni fornite all'utente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalle carte dei servizi;

...

g) perseguire l'obiettivo dell'uniformità delle risposte e delle proposte contrattuali al variare dell'addetto;

h) fornire informazioni precise e complete sulle modalità di presentazione dei reclami ai sensi dell'art. 8, comma 1, della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e sul termine per la definizione degli stessi, che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo, nel rispetto dell'art. 8, comma 4, della citata direttiva;

Articolo 8

(Contatti outbound e contatti a scopo contrattuale)

1. Gli operatori assicurano, nell'effettuazione di contatti outbound, il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 della presente direttiva.

2. Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale – sia inbound che outbound - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase precontrattuale il rispetto delle norme previste:

a) dal codice europeo delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 98 quater decies e dall'allegato 8;

b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52;

c) dal regolamento in materia dei contratti a distanza, di cui alla delibera 519/15/CONS e s.m.i..

- **Delibera n. 519/15/CONS** - Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

Si rileva che nell'ambito delle attività di aggiornamento della regolamentazione a tutela degli utenti finali alla luce del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 207/2021), con la delibera n. 89/23/CONS, del 4 aprile 2023, recante “Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”,

l'Autorità ha posto in consultazione pubblica la modifica del vigente Regolamento in materia di contratti tra operatori e utenti finali, di cui alla delibera n. 519/15/CONS.

- **Legge 11 dicembre 2016 n. 232** - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019'.

L'articolo 1, comma 243 dispone che: *“tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center [enfasi aggiunta] su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 e s.m.i., comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio”* [enfasi aggiunta].

- **Delibera n. 1/17/CONS** - Modifiche alla delibera n. 666/08/CONS recante “Regolamento per la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione” a seguito dell'approvazione della legge 11 dicembre 2016, n. 232.

Articolo 1

(Modifica dell'articolo 2, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS)

“1. Al comma 1 dell'articolo 2 dell'Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS è aggiunta la seguente lettera:

“k. gli operatori economici esercenti l'attività di call center: tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center”.

Articolo 4

(Modifica dell'Allegato B alla delibera n. 666/08/CONS - Dichiarazioni relative all'attività svolta)

“1. Nella sezione “Dichiarazioni relative all'attività svolta” dell'allegato B alla delibera n. 666/08/CONS, dopo il punto “i fornitori di servizi di comunicazione elettronica” è aggiunto il seguente punto:

“gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center [enfasi aggiunta] producono, all'atto della presentazione della domanda di iscrizione, una dichiarazione, redatta secondo il modello 25/ROC, nel quale vengono indicate tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center”.

- **Delibera n. 8/15/CIR**, art. 1, comma 1, lettera s), in combinato con l'art. 64, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014 e s.m.i. (Codice del Consumo) che prevede che, nel caso in cui il Call Center

utilizzi NNG a pagamento, ne sia vietato l'utilizzo per fornire assistenza post-vendita ai clienti/consumatori in merito a contratti già conclusi richiedendo a tal fine l'uso di numerazioni a tariffa base (principalmente NG, NV, mobili e di Customer Care).

- **Delibera 156/18/CIR**, Art. 2, comma 5: aggiunge i seguenti commi all'art. 6 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR:

“8. ..., tutti gli operatori che svolgono attività di call center [enfasi aggiunta] tramite chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili garantiscono la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, senza la possibilità di attivare il servizio di restrizione del CLI e nel rispetto delle norme del presente Piano di numerazione.

9. Gli operatori che svolgono attività di call center mediante chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili e che non utilizzano come CLI numerazioni con i codici 084X [enfasi aggiunta], rispettivamente, per comunicazioni finalizzate ad attività statistiche, a ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale, bensì altre numerazioni consentite dal vigente PNN, assicurano che i numeri utilizzati siano contattabili dall'utente.”

- **Delibera 112/19/CIR**: evidenzia che il fenomeno a cui si assiste, diffuso sul territorio, è quello di un utilizzo dei numeri di telefono principalmente geografici da parte di soggetti per lo più non identificabili che, in modo invasivo e non rispettoso delle norme sulla privacy, contattano ripetutamente i cittadini;

I call center sono spesso “di ubicazione e soggettività ignoti” in quanto non identificabili tramite il CLI;

Le numerazioni non risultano tra quelle comunicate al ROC da società esercenti l'attività di call center;

Sebbene in alcuni casi sia possibile l'identificazione delle numerazioni indicate sulla base delle informazioni dichiarate dalle stesse società al ROC, i numeri non sono richiamabili come previsto dalla delibera n. 156/18/CIR;

nel dispositivo la delibera richiama gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ad adottare, senza indugio, ogni misura funzionale a garantire il rispetto degli obblighi di verifica della correttezza e di non alterazione del CLI di cui all'art. 6 della delibera n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR.

- **Delibera 420/19/CONS**:

“CONSIDERATO che la pratica di molti call center di impedire la propria raggiungibilità, mediante richiamata, è stata anche oggetto di uno specifico richiamo al mercato, di cui alla delibera n. 112/19/CIR, in relazione ai necessari controlli sulla correttezza del CLI;

RITENUTO, a tale proposito, che qualsiasi operatore debba effettuare controlli sulle modalità di

acquisizione di clienti da parte dei propri call center, verificando che questi non appaltino le proprie attività, o non utilizzino, a soggetti che non rispettino la normativa e regolamentazione vigente [enfasi aggiunta];

*RITENUTO, in definitiva, necessario avviare un **tavolo di confronto** con gli operatori al fine di stabilire, di comune accordo, regole chiare sull'utilizzo di call center e, sull'acquisizione, tramite questi, di contratti secondo modalità che siano rispettose della vigente normativa; a tale proposito è opportuno che tra gli operatori siano condivise le regole di ingaggio dei call center qualificati, ossia che abbiano determinati minimi requisiti di qualità, affidabilità professionale e rispettino la normativa lavoristica e di settore vigenti* [enfasi aggiunta];

Art. 2: Istituzione di un tavolo tecnico per la condivisione di linee guida sull'utilizzo dei call center da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche

1. *È istituito un Tavolo Tecnico presso l'Autorità per le garanzie per le comunicazioni avente la finalità di condividere un Codice di condotta in relazione all'utilizzo, al fine di acquisire clienti di servizi di comunicazione elettronica, dell'attività dei call center.*
2. *Il Codice di condotta, si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei call center, sull'iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e sul divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente.*

2 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Codice di Condotta, si forniscono di seguito le definizioni derivate dai contributi dei partecipanti al tavolo tecnico, dalla delibera n. 79/09/CSP come integrate dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 207 dell'8 novembre 2021):

- **Autorità:** l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- **addetto al Call Center:** la risorsa umana che gestisce il servizio telefonico di contatto tra l'Operatore e l'Utente Consumer;
- **Partner commerciale** operatore economico esercente nell'ambito del presente Codice di Condotta, attività di Call Center;
- **attività di Call Center:** contatti e comunicazioni telefoniche con gli utenti consumer per attività di commercializzazione/promozione di servizi di comunicazione elettronica e prodotti di un Operatore nell'ambito di un rapporto contrattuale a titolo esemplificativo di appalto e/o di agenzia;
- **mezzi automatizzati (o modalità automatizzate):** telefonate effettuate tramite sistemi automatizzati di chiamata, o di comunicazione di chiamata, senza l'intervento di un operatore (persona fisica);
- **mezzi tradizionali (o modalità tradizionali):** le telefonate effettuate con intervento di un operatore (persona fisica) o comunque senza utilizzo di sistemi automatizzati di chiamata;
- **committente:** il soggetto che incarica terzi, ad esempio Partner Commerciali, per lo svolgimento di contatti commerciali telefonici per finalità di *teleselling* e *telemarketing* sia attraverso mezzi tradizionali che automatizzati;
- **agente:** colui che assume stabilmente l'incarico di promuovere per conto dell'Operatore, a titolo oneroso, la conclusione di contratti aventi ad oggetto servizi di comunicazione elettronica e prodotti;
- **list provider:** il soggetto che, anche in via non principale rispetto alla propria attività, operando in qualità di titolare del trattamento, procede, in virtù del consenso degli interessati, alla comunicazione dei dati personali, autonomamente raccolti, a soggetti terzi per finalità di *teleselling* e *telemarketing*;
- **marketing telefonico automatizzato:** attività di contatto telefonico senza operatore effettuata per finalità promozionale o prodromica al contatto con operatore per finalità di vendita diretta attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali;
- **Operatore:** un'impresa che fornisce o è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazione elettronica o una risorsa correlata;
- **ROC:** Registro degli Operatori di Comunicazione, adottato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in ossequio al disposto dell'articolo 1, comma 6, lettera a), numeri 5 e 6 della legge 31 luglio 1997, n. 249, con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari allo scopo di garantire l'applicazione delle norme del settore quali

quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere;

- **servizio telefonico di contatto:** l'insieme dei servizi telefonici di contatto "outbound";
- **servizio telefonico di contatto "outbound":** servizio attraverso il quale l'operatore si mette in contatto con l'Utente Consumer per fornire informazioni su prestazioni e servizi commerciali e/o proporre l'adesione;
- **Telemarketing**, attività di contatto telefonico con operatore effettuate per finalità promozionale attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali;
- **Teleselling**, attività di contatto telefonico con operatore effettuata per finalità di vendita diretta attraverso chiamate destinate a numerazioni fisse e mobili nazionali;
- **Utente Consumer:** la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale svolta.

3 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA

Il presente Codice di Condotta, declina dal punto di vista operativo, per l'ambito oggetto del Codice stesso, la normativa settoriale dell'Autorità, fermo restando il parallelo obbligo di rispetto, per gli aderenti al presente Codice, delle norme riferite al trattamento dei dati personali - regolate anche dal Codice di Condotta per le attività di *telemarketing* e *teleselling* promosso dal Garante Privacy - per i soggetti che a quest'ultimo aderiranno ed, in generale, a materie settoriali di competenza di altre Autorità.

Pertanto, il presente Codice di Condotta definisce una serie di misure, basate sulla normativa vigente, finalizzate, una volta declinate nei contratti che saranno negoziati in applicazione dello stesso, al rispetto delle stesse da parte dei Partner Commerciali che svolgono attività di Call Center, oltre che da parte degli stessi Operatori, ciascuno per quanto di competenza, nell'ambito di attività di promozione e/o commercializzazione a distanza di servizi di comunicazione elettronica. Le misure citate si riferiscono ai seguenti aspetti:

- contratti con gli Utenti Consumer,
- chiamate telefoniche *outbound*,
- richiamabilità da parte del cliente,
- iscrizione al ROC,
- divieto di modificare il CLI² della linea da cui origina la chiamata al cliente.

Il presente Codice di Condotta, approvato e pubblicato dall'Autorità sul proprio sito istituzionale, si applica, con riferimento agli Utenti Consumer, ai Partner Commerciali e agli Operatori che vi aderiranno.

I contratti sottoscritti tra Operatori e Partner Commerciali, successivamente all'adesione al presente Codice, dovranno essere conformi al presente Codice.

Il presente Codice ha la finalità di:

1. stabilire regole chiare, applicabili ai soggetti iscritti al ROC che svolgono attività di Call Center, per l'acquisizione, tramite questi soggetti, di contratti con gli Utenti Consumer secondo modalità che siano rispettose della vigente normativa e regolamentazione;
2. identificare regole condivise di ingaggio dei Call Center qualificati, ossia che abbiano determinati minimi requisiti di qualità, affidabilità professionale e che rispettino la normativa giuslavoristica e di settore vigente. Tali requisiti sono riportati nei capitoli seguenti;
3. favorire l'attuazione, da parte degli Operatori e dei Partner Commerciali che svolgono attività di Call Center, delle regole dell'Autorità in materia di erogazione dei servizi telefonici di contatto, prestati direttamente o indirettamente, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle

² Il divieto di modifica del CLI si riferisce a quanto previsto dall'art. 6 comma 3 della Delibera 8/15/CIR Allegato A. Ciò non vuol dire che un soggetto non possa nel tempo utilizzare numerazioni diverse per effettuare le chiamate verso gli utenti finali, purché nel rispetto della normativa vigente.

prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati. In particolare:

- a) assicurare che nella fornitura dei servizi telefonici di contatto siano garantiti i diritti degli utenti relativi alla richiamabilità e/o al riconoscimento del numero chiamante;
- b) assicurare la qualità dei servizi di promozione e vendita all'interno del settore delle comunicazioni elettroniche nel rispetto di standard di qualità in linea con quanto previsto nei relativi contratti;
- c) assicurare che i servizi telefonici di contatto realizzino, nel rispetto delle disposizioni vigenti, un efficace canale di comunicazione con gli utenti;
- d) garantire che l'erogazione dei servizi di contatto sia improntata alla massima trasparenza nei confronti dell'Utente Consumer per facilitare la gestione delle interazioni allo scopo di assicurarne scelte consapevoli;
- e) garantire la correttezza e la trasparenza delle informazioni fornite all'Utente Consumer, anche mediante il ricorso a forme di disincentivo e penali nei contratti tra Operatori e soggetti incaricati;
- f) nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale assicurare, nella gestione del contatto con l'Utente Consumer e in tutta la fase precontrattuale, il rispetto per quanto di competenza dell'Autorità delle norme previste:

- i. dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche;
- ii. dal regolamento in materia dei contratti.

- 4. definire misure, a cura di ciascun Operatore, per effettuare il monitoraggio e il controllo sull'attività svolta dai soggetti a cui è appaltata/affidata l'attività di promozione/vendita con specifici interventi sanzionatori, qualora necessari, in caso di inottemperanza a quanto stabilito nel presente Codice ed alla normativa vigente;
- 5. implementare processi, da parte di ciascun Operatore, di verifica della iscrizione al ROC dei soggetti che svolgono le attività di cui sopra ai sensi della normativa vigente³;
- 6. regolare l'utilizzo della sub-contrattualizzazione per lo svolgimento dell'attività di promozione/vendita mediante contatto telefonico;
- 7. implementare misure volte ad assicurare la qualità dei servizi prestati dai soggetti che svolgono l'attività di promozione/vendita mediante la sottoscrizione di contratti con fornitori di tali servizi solo nel caso in cui tali attività siano prestate da imprese che operano nel rispetto delle normative di settore richiamate in premessa e in conformità alle seguenti finalità:

³ *L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio (art. 24-bis, comma 11, d.l. n. 83/2012, convertito con legge n. 134/2012, come sostituito dall'art. 1, comma 243 della legge n. 232/2016. Restano fermi gli obblighi relativi all'utilizzo di numerazioni iscritte al ROC, nonché le prescrizioni relative alle comunicazioni da indirizzare al Ministero per lo Sviluppo Economico ("MISE"), al Ministero del lavoro, all'Ispettorato nazionale del lavoro e al Garante qualora l'attività di call center sia svolta in un Paese extra UE.*

- stabilire una comunicazione con gli utenti contattati che garantisca scelte consapevoli da parte di questi ultimi;
- garantire elevati livelli qualitativi delle attività di contatto, in termini di adeguata preparazione del personale preposto;
- orientare tutte le comunicazioni effettuate nell'ambito delle attività di promozione e vendita alla massima cortesia, trasparenza e semplicità;
- prevedere che il soggetto a cui l'attività di promozione o vendita è stata affidata/appaltata (o eventualmente subappaltata) vigili sul rispetto da parte dei propri dipendenti (o eventualmente sub-contractor) delle direttive impartite e delle procedure stabilite dall'Operatore, impegnandosi, in caso di eventuale violazione, ad applicare meccanismi disincentivanti e misure disciplinari applicabili dal soggetto a cui l'attività di promozione o vendita è stata appaltata.

Non rientrano nell'ambito di applicazione del presente Codice di Condotta le modalità di contatto sviluppate tramite canali diversi da quello telefonico vocale quale, ad esempio, il canale SMS oppure le attività relative alla commercializzazione di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica.

4 I SOGGETTI ATTIVI NELL'ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E VENDITA TRAMITE CONTATTO TELEFONICO

L'attività di contatto degli utenti, per il servizio *outbound*, viene di norma svolta da:

- Operatore e/o società del Gruppo dell'Operatore;
- soggetti terzi selezionati e contrattualizzati da parte dell'Operatore, c.d. Partner Commerciali, che svolgono attività di Call Center come di seguito specificato:
 - i **Partner Commerciali** sono imprenditori e come tali dispongono di una struttura organizzativa che gestiscono ed utilizzano per il conseguimento dei propri scopi, nel rispetto della normativa applicabile. Il rapporto con gli Operatori è regolato da specifici contratti. Nel caso specifico, per esempio, dell'Agente, questo si impegna stabilmente a ricercare proposte di stipula di contratti, da sottoporre all'Operatore di comunicazioni elettroniche, e riceve in cambio una provvigione definita tra l'Operatore e l'Agente.
 - **Attività di Call Center** con *Appalto di servizi* o con *Contratto di Agenzia*. L'Operatore, in qualità di committente o proponente (nel caso di Contratto di Agenzia), affida al Partner Commerciale la realizzazione di un servizio che abbia le caratteristiche predeterminate dal committente o dal proponente (nel caso di contratto di Agenzia) nel rispetto del presente Codice e si svolga nei tempi e con le modalità da lui indicati in sede di stipula del contratto. Nello specifico, al Partner Commerciale viene affidata l'attività di Call Center consistente nella attività di commercializzazione/promozione per via telefonica di servizi e prodotti di un Operatore (es. in fase di accettazione della proposta mediante registrazione del Verbal Order, Digital Confirmation -es. firma elettronica- o altri strumenti idonei ai sensi della normativa vigente). Nelle attività di Call Center, come definite nel presente Codice, per la c.d. "presa appuntamento" può essere adoperata anche la comunicazione a mezzo telefono. Per l'espletamento del servizio può essere previsto il pagamento di un compenso predeterminato definito tra l'Operatore e il Partner Commerciale.

L'attività di Call Center svolta dai Partner Commerciali avviene con le seguenti modalità:

- tramite liste di clienti da contattare, fornite dall'Operatore;
- attraverso autonome acquisizioni che devono essere raccolte rispettando i criteri forniti dall'Operatore, in modo conforme a quanto stabilito in materia dalla normativa sulla protezione di dati personali nonché da quanto previsto dal presente Codice di Condotta.

Fermo quanto sopra, l'Operatore realizza dei sistemi di verifica della correttezza dell'utilizzo delle liste di contatto. Tali sistemi lasciano all'Operatore la libertà di verificare in modalità autonoma che:

- la numerazione utilizzata dal Partner Commerciale in fase di contatto sia tra quelle dallo stesso registrate nella sua iscrizione al ROC;
- la numerazione chiamata appartenga a liste di clienti da contattare fornite oppure validate dall'Operatore.

5 MISURE IN MATERIA DI VERIFICA PRELIMINARE, CONTRATTUALIZZAZIONE, GESTIONE, INDIRIZZO E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DEI PARTNER COMMERCIALI DA PARTE DELL'OPERATORE

Di seguito si riporta un elenco delle misure inerenti alla verifica, la gestione e alla contrattualizzazione tra Operatore e Partner Commerciale.

VERIFICHE PRELIMINARI DELL'AFFIDABILITÀ DEI PARTNER COMMERCIALI

I requisiti minimi obbligatori che gli Operatori che aderiscono al presente Codice richiederanno ai Partner Commerciali sono i seguenti:

- Adesione diretta o per il tramite contrattuale a tutti i contenuti del presente Codice di Condotta,
- iscrizione al ROC nei tempi stabiliti dalla normativa applicabile.

Gli Operatori possono tener conto delle seguenti raccomandazioni non obbligatorie per i Partner Commerciali:

- certificazione ISO 9001/2015 nei settori specifici,
- altre Certificazioni attinenti con la tipologia di attività di Call Center svolta.

PREVISIONE, NEL CONTRATTO, DI STRUMENTI DI VERIFICA DA PARTE DELL'OPERATORE E OBBLIGHI PER IL PARTNER COMMERCIALE

L'Operatore verifica, in qualunque momento, secondo modalità e tempistiche definite nei singoli contratti, con riferimento a ciascun Partner Commerciale che ha eseguito il contatto quanto segue:

- la numerazione telefonica utilizzata per il contatto telefonico tenuto conto che è possibile utilizzare, a tal fine, esclusivamente numerazioni richiamabili registrate al ROC;
- il numero chiamato;
- la data, l'ora e la durata del contatto;
- l'esito del contatto con l'utente *consumer* (contratto concluso/contratto non concluso/cliente non risponde/etc..);
- l'adozione di tutte le prescrizioni presenti nel contratto (ad esempio, tramite incontri periodici con i Partner Commerciali) fermo restando:
 - il rispetto dell'obbligo per i Partner Commerciali di contattare le sole numerazioni

contenute nelle liste di utenti *consumer*, fornite dall'Operatore a tal fine e/o autonomamente acquisite dai Partner stessi rispettando i criteri forniti dall'Operatore in conformità con la normativa in materia di protezione di dati personali e con quanto previsto nel Codice di Condotta per le attività di *telemarketing* e *teleselling* promosso dal Garante Privacy, al fine di arginare il fenomeno delle chiamate indesiderate;

- il divieto di cessione a sub-contractor delle attività prestate dai Partner Commerciali se non dopo richiesta formale all'Operatore ed autorizzazione scritta dello stesso. In questi casi, il soggetto cedente si obbliga ad effettuare un costante monitoraggio degli eventuali sub-contractor e ad assumersi la responsabilità di tutte le attività da questi svolte;
 - l'obbligo per il sub contractor di possedere i medesimi requisiti del Partner Commerciale;
 - l'obbligo per il Partner Commerciale di prestare la propria attività nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge e della regolamentazione applicabile;
- I Partner Commerciali sono direttamente responsabili dei danni cagionati a terzi in quanto operano in completa autonomia e con propria organizzazione;
 - Il contratto prevede apposite clausole che prevedano penali economiche in capo ai Partner Commerciali in caso di violazione posta in essere da questi ultimi e/o da sub-appaltatori, individuati ai sensi dei punti 6 e 6.1 che seguono, rispetto a quanto previsto nel presente Codice, al fine di disincentivare l'adozione di pratiche illecite.

MISURE ORGANIZZATIVE DEGLI OPERATORI

Fermo restando che l'Operatore deve rispettare le prescrizioni vigenti in materia di Registro delle Opposizioni, si stabiliscono le seguenti misure organizzative da parte dell'Operatore:

- a. Gestione unitaria del processo di vendita mediante:
 - utilizzo di soluzioni tecnologiche a supporto dell'indirizzamento di tutte le campagne commerciali verso la clientela, attraverso processi e modalità che consentono la loro verifica rispetto alle *black list* dei numeri (come riportato nel punto b)).
- b. implementazione di *black list* di numeri (ovvero numeri non contattabili) che comprendono:
 - i numeri degli utenti che hanno espresso contrarietà ad essere contattati in *outbound* da/per conto dell'Operatore per finalità di marketing in occasione del contatto telefonico;

Le *black list* delle numerazioni devono essere regolarmente aggiornate in accordo con la normativa vigente.

La gestione unitaria delle attività di *teleselling* permette all'Operatore di svolgere le seguenti attività e verifiche:

- fornire ai propri Partner liste di clienti in modo univoco, garantendo l'univocità del contatto;

- fornire al canale di vendita, prima dell'avvio di ciascuna campagna commerciale, la documentazione necessaria e le istruzioni riferite alle attività per cui sono incaricati; in particolare l'Operatore distribuirà ai Partner, per ciascuna campagna commerciale, la documentazione, gli script di vendita e per la registrazione dei VR (Vocal Recording), indicando la data di inizio e di fine di una campagna o di una attività commerciale;
- assicurare standard lavorativi conformi alle specifiche regolamentari e di privacy anche in caso di variazioni normative o regolamentari da parte delle Autorità competenti;
- fornire le dovute istruzioni al canale di vendita, incluso le istruzioni operative e regolamentari anche in merito alle leggi vigenti in materia di privacy;
- raccogliere gli esiti della vendita dai Partner Commerciali e, in particolare, le richieste di diniego al contatto commerciale;
- eliminare da ciascuna campagna commerciale le anagrafiche che abbiano espresso il diniego ad un contatto telefonico di natura commerciale;
- eliminare da ciascuna campagna commerciale le anagrafiche già contattate nel corso della stessa campagna al fine di minimizzare la pressione telefonica, ove non diversamente e espressamente richiesto dal cliente;

Ciascun Partner Commerciale che abbia sottoscritto con l'Operatore un contratto e che sia coinvolto in attività di *telemarketing* e/o *teleselling*, sarà dotato di specifiche credenziali di accesso in modo riservato ed esclusivo alla soluzione tecnologica utilizzata, tali da consentirgli di accedere in modo univoco alle anagrafiche relative alle proprie campagne commerciali, agli script approvati dall'Operatore e ad un "Tool" che gli consenta il caricamento degli esiti di contatto.

MECCANISMI DI PENALIZZAZIONE E DISINCENTIVANTI

Fermo restando quanto previsto dal Codice di Condotta per le attività di *telemarketing* e *teleselling* promosso dal Garante della Privacy, si conviene quanto segue:

- Gli Operatori fanno ricorso a meccanismi disincentivanti sotto forma di penale e/o riduzione dei compensi, da inserirsi nei contratti di fornitura, per il mancato rispetto dei requisiti minimi e/o degli obblighi previsti dal contratto per i servizi oggetto del contratto stesso, il cui importo sia commisurato alla violazione rilevata. Di seguito un insieme esemplificativo di casistiche:
 - caso in cui l'adesione alla proposta contrattuale sia stata ottenuta non rispettando la normativa vigente e quanto stabilito nel presente Codice. L'Operatore, nel caso in cui le modalità di acquisizione della clientela presentino dubbi di legittimità, dovrà effettuare le opportune verifiche con il cliente;
 - casi di inadempimento, rispetto a quanto previsto contrattualmente tra le parti, singoli oppure ripetuti nell'arco di un determinato periodo (esempio semestre solare).
- Facoltà, per l'Operatore, di risolvere per inadempimento il contratto qualora riscontri un reiterato ed accertato inadempimento contrattuale dei Partner Commerciali, che siano riconducibili

direttamente o indirettamente agli stessi e/o, comunque, che siano idonei a pregiudicare il rapporto fiduciario con l'Operatore;

- Gli Operatori che si servono di società esterne nel processo di vendita sottopongono a verifica i partner commerciali in ordine alla corretta esecuzione contrattuale delle attività di *telemarketing* e/o *teleselling* e del presente Codice.

MISURE DI TRASPARENZA E DI RICONOSCIBILITÀ

Gli Operatori si impegnano a incentivare l'utilizzo, da parte dei Partner Commerciali, di numerazioni, univocamente riconoscibili, anche di tipo non geografico, quali, ad esempio, i numeri brevi per servizi di assistenza clienti "Customer Care" e richiamabili (fatta salva la casistica di utilizzo di numerazioni 084X che possono essere non richiamabili) in modo da garantire la completa trasparenza nel mercato e supportare il consumatore nell'individuazione dell'Operatore chiamante.

Gli Operatori pubblicano sui propri siti Internet il presente Codice di Condotta, impegnandosi a concludere contratti esclusivamente con i Partner Commerciali che accettano le prescrizioni di cui al presente Codice.

6 MISURE SULL'USO DELLA SUB-CONTRATTUALIZZAZIONE DA PARTE DEI PARTNER COMMERCIALI

Di seguito si riportano i requisiti minimi:

- limitare la sub-contrattualizzazione delle attività di Call Center ai soli casi di esplicita e preventiva autorizzazione da parte dell'Operatore verso i Partner Commerciali.
- limitare la sub-contrattualizzazione delle attività di Call Center, di norma, ad un unico livello (con espresso divieto al subappaltatore di subappaltare ulteriormente l'attività commissionata, a meno di esplicita e preventiva autorizzazione da parte dell'Operatore, pena la risoluzione del contratto in essere tra Operatore e Partner Commerciali);
- possesso, da parte del sub-appaltatore, dei medesimi requisiti minimi di cui al paragrafo 5.1;
- utilizzo da parte del sub-appaltatore di soluzioni tecnologiche, note al Partner Commerciale, o, laddove ricorra l'ipotesi, da parte del soggetto che ha effettuato il successivo sub-appalto. In tal modo è possibile controllare il rispetto delle *black list*, della frequenza delle telefonate e la conformità delle liste di clienti.

SUBAPPALTATORI COLLOCATI FUORI DAL TERRITORIO NAZIONALE

Il trasferimento di attività da parte di Partner Commerciali e di loro eventuali subappaltatori all'estero (Paesi UE ed Extra UE), che comportano trattamento di dati personali di cui l'Operatore è Titolare, deve essere preventivamente comunicato ed autorizzato per iscritto dall'Operatore titolare del trattamento dei dati, che valuterà se autorizzare il subappalto. In particolare, devono essere forniti all'Operatore gli estremi del subcontratto, l'assolvimento delle preventive comunicazioni alle Autorità nazionali e/o il successivo rilascio di eventuali autorizzazioni (rif. Art. 1 comma 243 legge 232/2016) in modo da consentire all'Operatore stesso di avere a disposizione tutti gli elementi utili per effettuare la suddetta valutazione.

7 MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE ADESIONI ALLE OFFERTE E USO DELLE LISTE DI CONTATTO

Gli Operatori condividono le seguenti misure:

- in sede contrattuale, occorre fare esplicito riferimento all'obbligo del Partner Commerciale di limitare l'utilizzo delle liste di contatto esclusivamente alla finalità di svolgimento della tipologia di prestazione per la quale è stato contrattualizzato;
- in caso di acquisizione della volontà del cliente per via telefonica ai fini della conclusione del contratto, il Partner Commerciale dovrà procedere tramite registrazione del Verbal Ordering, nel rispetto degli Script e delle liste di contatto conformi alla normativa applicabile, nel rispetto del divieto di modifica del CLI e dell'obbligo di registrazione al ROC, ovvero tramite Digital Confirmation (es. firma elettronica) o altri strumenti idonei ai sensi della normativa vigente. I Partner Commerciali danno corso/comunicano i soli contratti relativi a Verbal Ordering corretti in termini di contenuti e di qualità della registrazione, di uso corretto delle liste di contatto, di uso di un CLI non modificato e registrato nel ROC, ovvero acquisiti con Digital Confirmation;
- in mancanza anche di uno solo dei requisiti di cui al bullet precedente, i Partner Commerciali si impegnano a ricontattare il Cliente per la ripetizione del processo di Verbal Ordering. In alternativa al Verbal Ordering, il Partner Commerciale potrà registrare l'adesione del Cliente anche mediante la c.d. Digital Confirmation, ovvero attraverso la sottoscrizione dell'offerta, da parte del potenziale Cliente, in formato digitale, secondo le modalità definite da ciascun Operatore;
- in caso di mancata osservanza degli obblighi contrattualmente assunti o della disciplina relativa ai contratti l'Operatore si riserva la facoltà di risolvere il contratto in essere con il Partner Commerciale per inadempimento.

8 TAVOLO TECNICO PER L'AGGIORNAMENTO DEL PRESENTE CODICE

Gli Operatori e i Partner Commerciali che hanno aderito al presente Codice di Condotta prendono parte ad un Tavolo tecnico periodico, coordinato dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, sull'attuazione e aggiornamento del presente Codice di Condotta.

Il Tavolo rappresenta la sede per l'aggiornamento del presente Codice, la discussione dei temi riguardanti eventuali nuovi rischi di violazione, l'individuazione e la definizione di strategie e iniziative comuni per rafforzare la cooperazione tra gli Operatori e le associazioni di categoria rappresentative dei Partner Commerciali e le Autorità coinvolte dalle attività di Call Center.

In aggiunta, nel Tavolo tecnico gli Operatori condividono report sull'andamento delle verifiche a campione, con dati aggregati, rispetto alla corretta esecuzione dei principi sanciti dal presente Codice.

A tal fine il Tavolo tecnico individua modalità comuni di reportistica.

L'Autorità definisce tempi e modalità di lavoro del Tavolo tecnico, facendosi carico di chiedere, ove necessario, la collaborazione delle altre Autorità competenti.

Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling

[Vedi provvedimento del Garante per la protezione dei personali del 148 del 7 marzo 2024](#)

PREAMBOLO

Asseprim, AssoCall - Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer, Assotelecomunicazioni, Confcommercio, Confindustria, DMA Italia e OIC - Osservatorio Imprese e Consumatori, in qualità di Associazioni rappresentative di committenti, *call center*, *teleseller*, *list provider* e Associazioni di consumatori

PROPONGONO

il presente Codice di condotta, sottoposto all'approvazione del Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: "**Garante**") ai sensi dell'Art. 40 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito "**Regolamento**") e nel rispetto della procedura stabilita dall'art. 20 del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante disposizioni di adeguamento del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito: "**Codice**") alle norme del Regolamento, sulla base delle seguenti

PREMESSE

a) l'art. 40 del Regolamento prevede che gli Stati membri, le Autorità di controllo, il Comitato Europeo per la Protezione dei Dati e la Commissione Europa incoraggino l'elaborazione di codici di condotta destinati a contribuire alla corretta applicazione del Regolamento, in funzione delle specificità dei vari settori di trattamento e delle esigenze e delle caratteristiche proprie delle micro, piccole e medie imprese; il considerando n. 98 del Regolamento, in

particolare, prevede che i codici di condotta possono calibrare gli obblighi dei titolari e dei responsabili del trattamento, tenendo in debito conto i rischi potenzialmente derivanti, per i diritti e le libertà degli interessati, dalle specifiche attività cui sono riferiti;

- b) lo svolgimento di attività promozionali tramite il canale telefonico è stato oggetto negli ultimi anni di evoluzioni tecnologiche e normative ed ha fortemente impegnato le autorità di controllo e, in particolare, il Garante nel contrasto a diverse e diffuse forme di illegalità ad esse connesse. Non è casuale, infatti, che non esista alcun altro ambito che impegni altrettanto frequentemente le Autorità di controllo degli Stati membri, anche in ragione della particolare sensibilità sociale per queste tematiche, sia in ragione dell'immediatezza della percezione di eventuali intrusioni indebite nella propria sfera privata, sia delle ricorrenti non conformità da parte di soggetti, spesso non adeguatamente strutturati, a vario livello operanti in questo settore;
- c) allo stesso tempo, l'esigenza di regole di condotta uniformi è particolarmente sentita per consentire agli operatori che operino nel rispetto delle regole di poter contare su pari condizioni di mercato e, parallelamente, di recuperare la fiducia degli interessati e la relativa disponibilità all'ascolto;
- d) i soggetti operanti nel territorio italiano nel settore delle comunicazioni promozionali tramite il canale telefonico intendono quindi rafforzare proattivamente il proprio impegno al rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, con particolare riferimento al diritto alla protezione dei loro dati personali e alla tutela della loro riservatezza e sfera privata; il presente codice di condotta è volto ad individuare le misure e le modalità di trattamento da attuare per garantire un'adeguata implementazione dei principi di cui all'art. 5 del Regolamento, in connessione al trattamento di dati personali per finalità promozionali attraverso l'uso del canale telefonico;
- e) obiettivo del presente codice di condotta è anche quello di precisare l'applicazione di alcune disposizioni del Regolamento, del Codice e di varie prescrizioni dettate nel corso del tempo dal Garante nello specifico settore promozionale, per permettere agli operatori di mercato di utilizzare la relativa

- adesione, in chiave di *accountability*, come elemento idoneo a dimostrare il rispetto degli obblighi applicabili ai sensi della normativa di riferimento;
- f) resta fermo ed impregiudicato il quadro normativo applicabile al Registro Pubblico delle Opposizioni (di seguito: “**RPO**”) di cui all’art. 130, comma 3-*bis*, del Codice, per quanto riguarda il trattamento delle numerazioni presenti negli elenchi dei contraenti e, con riferimento all’art. 1, comma 2, della legge 11 gennaio 2018, n. 5, di tutte le numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili per l’esecuzione di contatti telefonici con operatore;
- g) tutti i soggetti che svolgono attività di *telemarketing*, in quanto committenti o fornitori di servizi diretti o accessori, possono aderire al presente codice di condotta, seguendo le specifiche procedure.

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Art. 1 – Ambito di applicazione

1. Il presente Codice di condotta è riferito ad attività di trattamento dei dati personali effettuati, da soggetti operanti in territorio italiano o estero, per promuovere e/o offrire beni o servizi, tramite il canale telefonico, a soggetti ubicati nel territorio dello Stato italiano. Per tale motivo, l’approvazione di cui all’art. 40 del Regolamento è richiesta al Garante in qualità di Autorità di controllo competente ai sensi dell’art. 55 del Regolamento.

2. In considerazione della necessità di porre un freno alle condotte in contrasto con la normativa in materia di protezione dei dati personali e lesive del diritto alla tranquillità individuale delle persone, con l’obiettivo di stimolare parallelamente maggiore fiducia da parte di queste ultime rispetto alle attività promozionali veicolate telefonicamente, l’ambito di applicazione del presente Codice di condotta è circoscritto alle attività di telemarketing e teleselling.

3. Sono escluse dal presente Codice di condotta le promozioni *in-app* e il *digital advertising*, nonché i contatti telefonici con finalità esclusivamente limitata alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, a sondaggi e/o ricerche di mercato senza alcuna finalità commerciale. Si intendono, altresì, escluse dall’ambito di applicazione del presente Codice di condotta tutte le modalità di contatto sviluppate tramite canali diversi da quello telefonico quale,

ad esempio, il canale SMS, nonché, ferme restando le tutele di cui al Titolo X del Codice, le attività di contatto e le altre attività a ciò connesse dirette verso soggetti diversi da persone fisiche, liberi professionisti e imprese individuali.

Art. 2 – Definizioni

1. Ai fini del presente Codice di condotta, si applicano le definizioni previste dall'art. 4 del Regolamento e dall'art. 121 del Codice.

2. Ai medesimi fini, si intende per:

a) *"telemarketing"*, le attività di contatto telefonico con operatore effettuate per finalità promozionale attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali;

b) *"teleselling"*, le attività di contatto telefonico con operatore effettuate per finalità di vendita diretta attraverso chiamate destinate a numerazioni fisse e mobili nazionali;

c) *"marketing telefonico automatizzato"*, le attività di contatto telefonico senza operatore effettuate per finalità di telemarketing e/o di teleselling o prodromica al contatto con operatore per finalità di vendita diretta attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali;

d) *"mezzi tradizionali"* o *"modalità tradizionali"*: le telefonate effettuate con intervento di un operatore (persona fisica) o comunque senza utilizzo di sistemi automatizzati di chiamata;

e) *"mezzi automatizzati"* o *"modalità automatizzate"*: telefonate effettuate tramite sistemi automatizzati di chiamata, o di comunicazione di chiamata, senza l'intervento di un operatore (persona fisica);

f) *"committente"*: il soggetto che, operando in qualità di titolare del trattamento, incarica terzi, ad esempio, *call center*, *teleseller* e agenzie, per lo svolgimento di contatti commerciali telefonici per finalità di *teleselling* e *telemarketing*;

g) *"list provider"* o *"editore"*, il soggetto che, anche in via non principale rispetto alla propria attività, operando in qualità di titolare del trattamento, procede, in virtù del consenso degli interessati, alla comunicazione dei dati

personali, autonomamente raccolti, a soggetti terzi per finalità di *teleselling* e *telemarketing*;

h) "*call-center/teleseller*" e "*agenzie*", operatori economici che, operando in qualità di responsabili del trattamento dei committenti, sviluppano contatti telefonici per finalità di promozione della conclusione di contratti di vendita/locazione/abbonamento per servizi/prodotti o di richiesta di incontri al medesimo fine;

i) "*interessato*", la persona fisica, identificata o identificabile, cui sono riferiti i dati personali; sono equiparati agli interessati, sotto ogni profilo, anche i liberi professionisti e, in considerazione di quanto disposto dall'art. 2563, comma 2, del Codice Civile, le ditte individuali;

j) "*contraente*", la persona fisica, giuridica, ente, associazione o altro organismo che sia parte di un contratto con un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per la fornitura di tali servizi, o che comunque ne benefici anche tramite schede prepagate;

k) "*utente*", la persona fisica che utilizza il servizio di comunicazione elettronica senza esservi necessariamente abbonata;

l) "*classificazione*", l'operazione di mera estrazione da *database* di macro-categorie di interessati effettuata tramite *query* per partizionare i dati grezzi presenti nella banca dati (ad esempio, fascia di età, genere, area di residenza, nazionalità), senza effettuare ulteriori operazioni di trattamento consistenti in attività di profilazione quali, ad esempio, lo sviluppo di conclusioni in merito ad aspetti personali relativi ad un interessato, quali preferenze d'acquisto, interessi, gusti ed abitudini, comportamenti *on line*, ubicazione o spostamenti;

m) "*profilazione*", qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica;

n) "*data quality*": l'operazione o l'insieme di operazioni, con esclusione di ogni forma di profilazione, per garantire che i dati personali trattati per finalità

promozionali siano sempre esatti ed aggiornati. Tra le operazioni di *data quality* rientrano, a titolo esemplificativo, la messa a disposizione di liste di dati nei confronti di uno o più fornitori di servizi, ai fini dello svolgimento di attività di controllo dell'esattezza ed aggiornamento anche mediate la c.d. operazione di "deduplica";

o) "*Registro Pubblico delle Opposizioni*", o "*RPO*", il registro pubblico delle opposizioni istituito ai sensi dell'art. 130, commi 3-*bis* e 3-*ter* del Codice e disciplinato dal d.P.R. 27 gennaio 2022, n. 26, esteso alle numerazioni nazionali fisse e mobili non riportate negli elenchi di contraenti di cui all'art. 129 del Codice, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 2, della legge 11 gennaio 2018, n. 5;

p) "*aderente*", la persona giuridica, ente o altro organismo che svolge attività di *telemarketing* o *teleselling*, in quanto committente o fornitore di servizi diretti o accessori, per cui si sia positivamente conclusa la procedura di adesione al presente Codice di condotta;

q) "*fornitori*": salva diversa specificazione, chiunque effettui attività di *telemarketing* e *teleselling* (inclusi *contact center* e agenzie);

r) "*filiera*", tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nel trattamento commissionato dal titolare finalizzato alla realizzazione del contatto promozionale, dalla raccolta del dato fino alla realizzazione del contatto telefonico o alla chiusura del contratto a distanza;

s) "*IVR*", sistema interattivo di menu a scelta mediante tasti o istruzioni vocali proposto all'interessato all'inizio della telefonata;

t) "*digital advertising*": qualsiasi forma pagata di presentazione e promozione non personale di idee, beni e servizi a scopo informativo o commerciale, attraverso tecnologie digitali/internet come applicazioni, siti web, piattaforme *on line*, testate e pubblicazioni *on line*, messaggistica, *chat*, *social network* e similari, da parte di un committente identificato;

u) "*inbound*", servizio veicolato tramite il canale telefonico attraverso il quale gli interessati/contraenti/utenti contattano il titolare del trattamento per ricevere informazioni o assistenza;

v) “*outbound*”, servizio veicolato tramite il canale telefonico attraverso il quale gli interessati/contraenti/utenti sono contattati dal titolare per proporre offerte commerciali o servizi di vendita telefonica;

a) “*Associazioni promotrici*”: le Associazioni indicate nel preambolo del presente Codice di condotta, che hanno promosso e, a seguito della procedura di cui al successivo articolo 19, sottoposto all’approvazione del Collegio del Garante il presente Codice di condotta.

Art. 3 – Principi

1. Gli aderenti, nello svolgimento delle rispettive attività, garantiscono il rispetto dei principi di liceità, proporzionalità, correttezza e trasparenza nei confronti degli interessati, adottando, in particolare, specifiche misure volte ad assicurare l’idonea informazione dell’utenza, l’adozione della corretta base giuridica del trattamento e l’esercizio dei diritti degli interessati.

2. I trattamenti dei dati personali per le finalità di cui al presente Codice di condotta avvengono nel pieno rispetto dei principi di *privacy by design* e *by default* di cui all’art. 25 del Regolamento e sono improntati al principio di minimizzazione e di conservazione limitata dei dati.

3. Gli aderenti applicano al trattamento adeguate misure di sicurezza, organizzativa e tecnica, volte a garantire elevati standard di protezione dei dati personali.

4. Gli aderenti che offrono App di blocco chiamate si impegnano a collaborare con l’Organismo di monitoraggio di cui al successivo articolo 18 per garantire uno sviluppo equo e trasparente delle stesse App, che valorizzi l’iscrizione al ROC delle numerazioni dei fornitori aderenti al presente Codice di condotta.

Art. 4 – Ruoli e responsabilità

1. A prescindere dalla fonte di provenienza dei dati e indipendentemente dal materiale accesso agli stessi, agisce in qualità di titolare del trattamento, secondo quanto previsto all’art. 4, punto 7), del Regolamento, il soggetto che esegue direttamente o commissiona l’effettuazione tramite il canale telefonico di campagne di *telemarketing* e *teleselling*.

2. I processi operativi che interessano tutte le fasi del trattamento, dalla raccolta del dato dell'interessato/contraente/utente, sino alla conclusione del contratto, sono organizzati secondo le modalità decise dal titolare (compatibilmente con quanto previsto dalla disciplina prevista dall'eventuale contratto di agenzia), la cui individuazione, nell'ambito delle diverse fasi, è basata su elementi normativi, documentali e teorici, ma anche su un'analisi fattuale e concreta, ossia sul ruolo concretamente svolto nel trattamento, tenuto conto anche dell'immagine restituita agli interessati e del legittimo affidamento di questi ultimi sulla base di tale percezione.

3. Quando più soggetti, determinandone congiuntamente almeno le finalità, svolgono o delegano lo svolgimento di comunicazioni commerciali aventi ad oggetto prodotti o servizi propri o di terzi, sia con modalità tradizionali, che automatizzate, agiscono in veste di contitolari del trattamento, in virtù di un contratto stipulato ai sensi dell'art. 26 del Regolamento, i cui contenuti essenziali devono essere messi a disposizione degli interessati.

4. I *list provider*, quando acquisiscono autonomamente, nell'ambito di un trattamento antecedente e del tutto indipendente da quello legato all'esecuzione delle comunicazioni commerciali, i dati personali al fine di creare liste da cedere ad altri soggetti, agiscono in qualità di titolari del trattamento.

5. I fornitori di servizi incaricati di svolgere uno o più trattamenti connessi all'esecuzione di campagne di *telemarketing* e *teleselling*, o anche di reperire dati dai *list provider*, operano in qualità di responsabili del trattamento, in virtù di un contratto, o altro atto giuridicamente vincolante ai sensi di legge, che includa tutti gli elementi e disciplini tutti i profili di cui all'art. 28 del Regolamento. Ricadono in tale categoria, fra gli altri, i *call center/teleseller* e le agenzie incaricate dai committenti dei contatti telefonici.

6. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 24 del Regolamento, grava sul titolare il compito di mettere in atto misure tecniche e organizzative per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento e al presente Codice di condotta.

7. In caso di violazione delle norme poste a tutela dell'interessato nelle attività di telemarketing e teleselling, il committente e gli eventuali ulteriori soggetti responsabili della violazione rispondono in solido, in base a quanto

previsto dall'art. 1, comma 11, della legge 11 gennaio 2018, n. 5, dall'art. 24-bis, comma 8, d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con legge 7 agosto 2012, n. 134, come sostituito dall'art. 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 e dall'art.6, comma 2, della legge 24 novembre 1981, n. 689.

SEZIONE II

OBBLIGHI DELLE PARTI

Art. 5 - *Obblighi del titolare*

1. I titolari del trattamento pongono particolare attenzione nella scelta dei *partner* commerciali per le attività di *telemarketing* e di *teleselling*, privilegiando, nel rispetto della normativa sulla concorrenza, gli aderenti al presente Codice di condotta ed attuando in ogni caso le prescrizioni di cui all'art. 28 del Regolamento, secondo gli *standard* e le *best practices* di seguito indicate.

2. In particolare, ciascun titolare, nella scelta dei soggetti demandati al trattamento di dati personali per suo conto, adotta una procedura di prequalifica del fornitore, che assicuri gli *standard* adeguati previsti dal presente Codice di condotta e che consenta la raccolta di informazioni e la selezione del *partner* anche sulla base di modelli di organizzazione, gestione e controllo o comunque, di *standard* adeguati di compliance.

3. Ciascun titolare adotta e, in caso di affidamento di trattamenti o parti di essi a responsabili, richiede anche a questi ultimi di adottare, le seguenti procedure:

a) una procedura formalizzata di gestione delle istanze di esercizio dei diritti degli interessati, efficace nel garantire il presidio di tutti i possibili canali di ricezione di tali istanze da parte di autorizzati al trattamento istruiti nel riconoscerle ed incardinarle secondo il canale più efficace a garantire una pronta e completa risposta; la suddetta procedura dovrà contemplare l'obbligo per gli eventuali affidatari di servizi di informare sempre e senza ingiustificato ritardo il committente/titolare nel caso in cui ricevano una richiesta di esercizio dei diritti da parte degli interessati, nonché l'obbligo di fornire al titolare tutte le informazioni e la documentazione necessaria per consentire l'evasione dell'istanza ricevuta da parte del titolare o direttamente da parte del responsabile in funzione delle istruzioni impartite, di inviare all'interessato la

comunicazione di presa in carico della richiesta e la possibilità di mettere in *black list* i dati di contatto dell'interessato in modo tale da impedire ogni contatto ulteriore da parte del fornitore laddove l'istanza abbia ad oggetto l'opposizione ai contatti commerciali da parte del titolare;

b) una procedura formalizzata di gestione delle violazioni dei dati personali (c.d. *data breach*) che assicuri tempi di individuazione della violazione, in caso di trattamenti affidati in *outsourcing*, tempi di comunicazione al titolare senza ingiustificato ritardo e, ove compatibile con la natura della violazione, non superiori a 24 ore dalla conoscenza della violazione stessa.

4. Il committente che acquisisca una lista di contatti formata da un *list provider* è tenuto a verificare, tramite confronto con la propria *black list*, che non siano presenti soggetti che hanno già manifestato, rispetto alla medesima lista di contatti, una specifica opposizione nei suoi confronti o che abbiano revocato il proprio consenso.

5. Il titolare, prima di avviare una campagna di *telemarketing* o *teleselling*, sottopone le proprie liste alle verifiche normativamente previste presso il RPO, ai sensi dell'art. 1, comma 12, della legge n. 5/2018 e tiene traccia degli esiti di tale verifica, in sede di prima applicazione del presente Codice di condotta, per almeno 3 mesi.

6. Fermo restando il riparto delle responsabilità e quanto previsto dal precedente articolo 4 in tema di responsabilità solidale, il titolare garantisce e richiede ai propri responsabili che il trattamento, a partire dalla fase di raccolta dei dati, avvenga in conformità al Regolamento, al Codice e al presente Codice di condotta. A tal fine, il titolare adotta misure adeguate per verificare che il responsabile del trattamento rispetti le istruzioni impartite attraverso meccanismi di *audit* quali, ad esempio, le "numerazioni civetta" (numerazioni proprie all'interno della lista delle numerazioni contattabili) e controlli a campione sui contratti stipulati, per verificare che i contatti siano effettuati con le modalità stabilite dal titolare e in conformità agli articoli 6 e 11 di cui al presente Codice di Condotta e che, in particolare, l'informativa sia stata resa in maniera intellegibile.

7. Il titolare adotta piani di formazione per il personale con cadenza almeno annuale, in merito al trattamento dei dati personali, e richiede ai soggetti

nominati responsabili di adottare piani di formazione che siano coerenti con i propri.

8. Il titolare predispone la piattaforma per la registrazione delle proposte di contratto in modo tale che sia garantita la tracciabilità delle operazioni svolte, adottando, ad esempio, procedure di autenticazione che: a) impediscano l'accesso alla piattaforma con le medesime credenziali da più postazioni contemporaneamente; b) impediscano l'accesso effettuato da indirizzi IP diversi o attraverso modalità di autenticazione non conformi a quelle autorizzate per ciascun *call center/teleseller/agenzia* all'atto dell'attribuzione delle credenziali; c) attribuiscano credenziali di autenticazione individuali per ciascun operatore autorizzato a svolgere le operazioni di inserimento; d) consentano l'identificazione dell'operatore autorizzato anche in caso di contatto telefonico con il servizio di assistenza.

Art. 6 – Rapporti tra committenti e list provider

1. Nella selezione dei *list provider*, i committenti adottano la massima diligenza e valutano la presenza di tutti gli elementi di garanzia necessari, tra cui:

a) l'adozione di corrette modalità di acquisizione del consenso attraverso l'esame delle informative rilasciate al momento della raccolta dei dati e della *user experience*, volta a verificare la presentazione di richieste di conferimento del consenso chiare e comprensibili, non vincolate e facilmente revocabili; sarà considerato correttamente acquisito un consenso che risulti adeguatamente documentato, tenendo traccia, con modalità informatiche che ne garantiscano l'immodificabilità della data e dell'origine, come, ad esempio, la conservazione sia della coppia *IP-timestamp* del soggetto che ha fornito il consenso *on line* selezionando le apposite caselle, sia dell'invio allo stesso soggetto di un messaggio di notifica della registrazione del consenso (ad esempio, SMS) oppure con meccanismi cosiddetti *double opt-in* dove il consenso acquisito *on line* viene successivamente confermato dall'interessato rispondendo ad un messaggio di conferma; la verifica di detti consensi deve essere effettuata almeno su un campione significativamente rappresentativo della banca dati e, in ogni caso, deve essere effettuata ogni volta che il titolare riceva un reclamo o una richiesta

di esercizio dei diritti di cui agli artt. 12-22 del Regolamento da parte di un interessato;

b) la reperibilità del fornitore, in particolare quando si utilizzano banche dati di soggetti terzi ubicati fuori dal territorio nazionale; nel caso di soggetti extra-UE, occorre verificare se sia indicato uno stabilimento in UE ai sensi dell'art. 3, par. 1 del Regolamento oppure un rappresentante ai sensi dell'art. 27 del Regolamento.

c) nel caso di banche dati formate tramite la partecipazione a concorsi a premi, è utile verificare la presenza di un regolamento del concorso che, in conformità alla legge al Decreto del Presidente della Repubblica del 26 ottobre 2001 n. 430 "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della legge 27 dicembre 1997, n.449", riporti i dati del soggetto promotore e dell'eventuale rappresentante in Italia (art. 5, comma 2).

2. Il committente, che intenda trattare per finalità di *telemarketing* o *teleselling* dati autonomamente raccolti in qualità di autonomi titolari da parte di editori, deve:

a) richiedere che le liste di numerazioni acquisite da utilizzare nella campagna promozionale siano state verificate prima dal relativo titolare del trattamento presso il RPO e rispettino pertanto le volontà degli interessati, ove iscritti, a non essere inseriti nelle campagne promozionali;

b) confrontare tali dati con quelli presenti nella *black list*, al fine di escludere dalle liste di contatto tutti gli interessati che abbiano precedentemente esercitato il proprio diritto di opposizione o revocato il proprio consenso nei confronti del committente rispetto alla medesima lista di contatti;

c) verificare le liste, così formate, presso il Registro pubblico delle opposizioni;

d) informare entro e non oltre 15 giorni l'editore, o il fornitore, di manifestazioni di volontà negativa espresse dagli interessati rispetto alla raccolta del consenso da parte dell'editore, al fine di tenerne conto nella formazione e gestione delle liste laddove l'interessato abbia manifestato la volontà in tal senso.

3. I *list provider* che raccolgono i dati personali quali autonomi titolari forniscono una dichiarazione debitamente sottoscritta che attesti la correttezza,

liceità e aggiornamento di tutti i consensi raccolti.

Art. 7 – Obblighi specifici per i fornitori che eseguono i contatti

1. Oltre a quanto previsto dal Regolamento, dal Codice e da altre disposizioni del presente Codice di condotta, i fornitori che effettuano materialmente la campagna di promozione in qualità di responsabili del trattamento sono tenuti ai seguenti obblighi. Chiunque effettui attività di *telemarketing/teleselling* (inclusi *contact center* e agenzie), anche se tale attività non è la principale attività di impresa, è tenuto a iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione ("ROC") di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 ed eventuali successive modificazioni ed integrazioni, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di *telemarketing e teleselling*. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio (art. 24-*bis*, comma 11, d.l. n. 83/2012, convertito con legge n. 134/2012, come sostituito dall'art. 1, comma 243 della legge n. 232/2016. Restano fermi gli obblighi relativi all'utilizzo di numerazioni iscritte al ROC, nonché le prescrizioni relative alle comunicazioni da indirizzare al Ministero per lo Sviluppo Economico ("MISE"), al Ministero del lavoro, all'Ispettorato nazionale del lavoro e al Garante qualora l'attività di *call center* sia svolta in un Paese extra UE.

2. Chiunque effettui attività di *telemarketing/teleselling* (inclusi *contact center* e agenzie), ai sensi dell'art. 2 della legge n. 5/2018, rispetta l'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante utilizzando l'apposito codice prefisso, individuato dall'AGCOM con delibera 156/18/CIR, ed eventuali, successive, modificazioni e integrazioni, per identificare le attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale. In alternativa, e fino a diverse disposizioni che dovessero essere introdotte *de jure condendo*, chiunque effettui attività di *telemarketing/teleselling* (inclusi *contact center* e agenzie) potrà valutare l'utilizzo di una propria numerazione priva del codice prefisso purché ricontattabile da parte dell'utente. Tali numerazioni devono essere comunicate

al committente prima dell'inizio dell'attività promozionale e devono risultare iscritte nel ROC.

3. I fornitori che offrono servizi di *call center* o di *teleselling*, (incluse eventualmente le agenzie o altri operatori) esclusivamente in qualità di responsabili del trattamento, devono inoltre:

a) adottare misure tecniche e organizzative, anche contrattuali, fermo quanto disposto dall'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300, idonee a verificare ed assicurare l'adempimento, da parte dei soggetti autorizzati ai sensi dell'art. 29 del Regolamento e dell'art. 2-*quaterdecies* del Codice, delle istruzioni impartite;

b) utilizzare esclusivamente numerazioni richiamabili o identificabili e non accettare incarichi da committenti che non prevedano un obbligo espresso di utilizzo, in caso di contatti commerciali *outbound*, unicamente di tali numerazioni;

c) fornire entro 15 giorni dalla chiusura delle singole campagne promozionali, ai committenti per conto dei quali vengono svolte le attività di *telemarketing* e *teleselling*, un *report* dettagliato contenente:

i. il numero di telefonate effettuate su base giornaliera;

ii. il numero di telefonate effettuate e rimaste senza risposta su base giornaliera;

iii. il numero di persone contattate che abbiano dichiarato di non essere interessate;

iv. i dati identificativi, il numero di telefono e la data di recepimento della richiesta di ciascun interessato o contraente contattato che abbia: i) esercitato il proprio diritto di opposizione, verso il titolare; ii) chiesto la cancellazione dei propri dati da parte del titolare; iii) revocato il proprio consenso al ricevimento di ulteriori contatti commerciali;

d) registrare in apposite *black-list* tutte le richieste di cui alla precedente lettera c), provvedendo all'inoltro al committente, secondo le modalità e nel rispetto dei tempi previsti dalle procedure di cui all'articolo 5, comma 3, lett. a) del presente Codice di condotta e comunque entro e non oltre 24 ore dal relativo ricevimento, ovvero, in alternativa inviare in modalità automatizzate i log degli esiti dei contatti al committente da parte dei fornitori che offrono servizi di *call center* o di *teleselling*;

e) inviare al titolare, secondo le modalità e nel rispetto dei tempi previsti dalle

procedure di cui all'articolo 5, comma 3, lett. a) del presente Codice e comunque entro 15 giorni dall'esecuzione della chiamata rilevante, i dati identificativi ed il numero di telefono degli interessati o dei contraenti che abbiano manifestato interesse o direttamente aderito alla proposta o promozione oggetto della campagna;

f) non contattare il medesimo interessato (laddove per contatto si intende la chiamata con risposta): ii) prima delle 9.00 e dopo le 20.00 dal lunedì al venerdì; iii) prima delle 10.00 e dopo le 19.00 il sabato o i giorni prefestivi; iv) la domenica o i giorni festivi; la chiamata che trovi occupato o che rimanga senza risposta si considera come non effettuata. È ammessa una tolleranza di 15 minuti (prima/dopo) rispetto agli orari indicati nella presente lettera f) ed è, pertanto, ammessa qualsiasi chiamata che sia iniziata entro la suddetta tolleranza. Sono fatti salvi contatti commerciali anche in orari e giorni diversi, se espressamente concordati con l'interessato stesso (ad esempio, chiamate per fornire chiarimenti, chiamate a diverso orario, chiamate per reperire ulteriori documenti) e sono fatte altresì salve le chiamate e richiamate dirette all'interessato che siano state espressamente richieste dall'interessato, ad esempio, mediante *landing page*, *digital advertising*, sito o funzioni dell'IVR e anche con mezzi diversi;

g) essere in grado di fornire agli interessati, nel corso della telefonata e senza eccezioni, le previste informazioni sul trattamento dei dati personali e sulle modalità di esercizio dei diritti, delineando con chiarezza i ruoli (titolare/responsabile) e le rispettive incombenze.

Art. 8 – Obblighi comuni

1. In relazione allo svolgimento delle attività di *teleselling* e *telemarketing*, gli aderenti si obbligano a:

a) rispettare quanto previsto dall'art. 35 del Regolamento, secondo il quale il titolare effettua, consultandosi con i responsabili, un'adeguata valutazione degli impatti che l'attività promozionale può determinare sulla protezione dei dati, qualora dalla stessa possa derivare, particolarmente in caso di uso di nuove tecnologie, un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati. Tale valutazione è inderogabilmente necessaria ogniqualvolta i trattamenti

che il titolare aderente ha pianificato di svolgere presuppongano, o comunque implichino, una valutazione sistematica e globale di aspetti personali relativi agli interessati, basata su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, dalla quale derivino decisioni in grado di produrre effetti giuridici o comunque di incidere in modo significativo su questi ultimi;

- b) non raccogliere, direttamente presso gli interessati o da fonti terze o *list provider*, più dati di quanti siano ragionevolmente necessari alla corretta esecuzione della comunicazione commerciale e, più in generale, a garantire l'attuazione del principio di minimizzazione, con particolare riferimento alla portata dei trattamenti svolti, al periodo di conservazione dei dati e all'accessibilità agli stessi, consentendone il trattamento esclusivamente da parte di persone fisiche, agenti sotto l'autorità del soggetto aderente, che abbiano una concreta e ragionevole esigenza di accesso ai dati e che siano state debitamente autorizzate ed istruite in tal senso;
- c) adottare misure tecniche e/o organizzative volte ad impedire l'estrazione o la copia non autorizzate, in modalità elettronica o cartacea anche solo parziale, dei dati presenti nelle liste di contatto da parte dei soggetti incaricati del trattamento che operino per il titolare o il responsabile. Tali misure includeranno, in sede di formazione, indicazioni chiare circa l'illiceità di comportamenti quali l'utilizzo a fini diversi da quelli inclusi nelle autorizzazioni e nelle istruzioni al trattamento e le conseguenze anche penali di tali comportamenti;
- d) adottare misure tecniche e organizzative volte ad impedire l'accesso ai dati, contenuti nelle liste, da parte dei responsabili del trattamento alla scadenza del mandato;
- e) garantire la rettifica dei dati inesatti raccolti e trattati, anche attraverso attività di *data quality* svolte autonomamente o delegate a fornitori di servizi, senza necessità di apposita richiesta da parte degli interessati ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, in tutti i casi in cui ricevano evidenza di errori nei dati di contatto riferiti all'interessato;
- f) adottare procedure e misure tecniche e organizzative, anche di carattere contrattuale, idonee a garantire il tracciamento in maniera trasparente dell'intera filiera di contatto, nonché ad agevolare le varie attività di controllo

da parte di organismi o Autorità competenti, oltre ad *audit* interni. A tal fine, a titolo esemplificativo, gli aderenti archiviano e rendono facilmente accessibili, ai soggetti autorizzati a svolgere attività di controllo, copia degli script utilizzati nel corso dell'attività di contatto e ad utilizzare sistemi di verifica delle liste fornite da terzi editori, astenendosi dall'utilizzo di quelle che non rispondano a criteri di liceità e trasparenza.

2. I committenti e i fornitori utilizzano, ove disponibili in base alla rete telefonica e consentite dalla normativa applicabile, soluzioni tecnologiche che permettano l'immediata identificabilità del numero chiamante per il cliente e ne impediscano la clonazione ad opera di terzi (ad esempio, mediante l'indicazione del *brand* tramite *alias* o di altro tratto distintivo quale, ad esempio, una numerazione telefonica ad uso esclusivo del committente per le attività *outbound*).

3. Fermo restando quanto disciplinato dall'art. 37 del Regolamento, si raccomanda ai titolari del trattamento e, quando svolgano questo genere di servizi in via principale e continuativa, anche i soggetti scelti dai titolari, di nominare un Responsabile per la Protezione dei Dati - *Data Protection Officer* - con funzione di consultazione, consulenza, sorveglianza e controllo in materia di protezione dei dati personali. Ai fini di cui sopra, gli affidatari del servizio scelti dai titolari creano canali di interlocuzione diretta con i Responsabili per la Protezione dei Dati nominati dai titolari o, in mancanza, con i titolari del trattamento. Tali canali devono essere espressamente formalizzati ed indicati nel contratto che regola i rapporti con il fornitore di servizi.

SEZIONE III

GARANZIE NEL TRATTAMENTO

Art. 9– *Trattamento di dati particolari*

1. Fermo restando il divieto di trattamento per finalità promozionali dei dati personali di cui all'art. 10 del Regolamento, i dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 del Regolamento non possono essere utilizzati per finalità promozionale, tranne quando gli stessi siano raccolti nell'ambito di specifici rapporti contrattuali in essere con gli interessati ed il trattamento, esclusa la profilazione, sia basato sull'esplicito e specifico consenso dell'interessato ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. a) del Regolamento.

2. Gli aderenti definiscono e adottano misure idonee, sia dal punto di vista organizzativo che tecnico ed informatico, per garantire che i dati personali rientranti in categorie particolari, eventualmente raccolti nel corso dell'esecuzione di servizi oggetto di contratti specifici stipulati con gli interessati e trattati, nei limiti stabiliti dal precedente articolo 3.1, ai fini dello svolgimento di attività di *teleselling* e *telemarketing*, siano conservati separatamente, dal punto di vista fisico o anche solo logico, da quelli trattati per finalità di adempimento degli obblighi contrattuali assunti verso gli interessati e siano protetti con specifiche misure di sicurezza.

Art. 10 – Script e modalità di contatto

1. Il committente mette a disposizione del fornitore, con modalità documentata e verificabile, uno *script* conforme al presente Codice di condotta applicabile ad ogni singola campagna di *telemarketing* o *teleselling* contenente le istruzioni da seguire per lo svolgimento dei relativi contatti ed il testo dell'informativa, altresì conforme al presente Codice di condotta, da sottoporre agli interessati.

2. Il fornitore, laddove l'interessato non abbia chiesto espressamente la chiamata o la richiamata ai sensi del successivo comma 3, può chiamare per finalità di *telemarketing* o *teleselling* le utenze telefoniche non presenti negli elenchi telefonici *pubblici* per le quali risulti presente un idoneo consenso e le utenze telefoniche presenti negli elenchi telefonici pubblici che non siano iscritte al RPO.

3. Qualora un interessato richiami il numero di un fornitore che lo abbia previamente contattato per finalità di *telemarketing* o *teleselling* nel rispetto della normativa vigente e del presente Codice di Condotta, il relativo contatto commerciale dovrà considerarsi lecito, in quanto effettuato spontaneamente, per conto proprio, da parte dell'interessato, purché allo stesso sia fornita un'informativa secondo quanto previsto al successivo articolo 11. Si applica la medesima procedura anche nel caso in cui il numero utilizzato dall'interessato per richiamare il fornitore risulti differente da quello originariamente contattato da quest'ultimo nell'ambito della campagna di *telemarketing* o *teleselling*, esentando altresì il fornitore dallo svolgimento delle verifiche con il Registro

Pubblico delle Opposizioni. Le suindicate procedure semplificate valgono con esclusivo riferimento al singolo committente per cui è utilizzata la numerazione richiamata dall'interessato.

4. Fermo restando il divieto di raccolta sistematica di contatti, potenzialmente interessati alla proposta commerciale (c.d. *referenziati*), da parte del chiamante e fermi restando gli obblighi informativi di cui all'art. 14 del Regolamento, nonché di consultazione del RPO, il fornitore può mettere a disposizione del chiamato un canale di contatto utile da comunicare al referenziato.

5. Il contatto deve avvenire da numerazioni iscritte al ROC come indicato al precedente articolo 7 e in apertura di chiamata - dopo l'indicazione del *call center* dal quale si chiama e il committente per il quale si chiama - deve dovrà essere specificato se la chiamata origina da un *call center* ubicato extra UE.

Art. 11 – Informativa

1. In occasione del contatto commerciale e precisamente all'inizio della telefonata, viene utilizzato lo *script* fornito dal committente contenente anche un'informativa per il trattamento dei dati in forma semplificata, che indichi in maniera intellegibile almeno i seguenti elementi: le generalità del titolare, la base giuridica applicabile al trattamento e la fonte da cui sono stati raccolti i dati (ad esempio, se è stato fornito un consenso o se la numerazione è presente negli elenchi telefonici e non è risultata iscritta nel RPO). Nel corso della telefonata, l'operatore deve essere in grado di indicare, su richiesta, le generalità dell'eventuale responsabile, le finalità e le modalità del trattamento, un recapito presso il quale poter esercitare, in forma agevole e gratuita, i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento. Inoltre, prima di procedere alla raccolta di qualsiasi dato personale dell'interessato o su richiesta dello stesso, l'operatore indica dove può essere reperita l'informativa estesa, che verrà comunque rilasciata prima dell'eventuale stipula del contratto.

2. In applicazione degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento e nel rispetto delle indicazioni fornite dal Garante e dal Comitato europeo per la protezione dei dati, l'informativa sia nella sua forma sintetica sopra indicata, sia in quella estesa, è resa in un linguaggio semplice e di agevole e rapida comprensione. In riferimento

all'informativa estesa, si devono, inoltre, tenere in considerazione, l'utilità di testi multi-strato, con un dettaglio progressivo delle informazioni, partendo da quelle indicate al precedente comma 1, nonché le esigenze delle persone in condizione di vulnerabilità o affette da disabilità, alle quali ultime devono essere assicurati, quando applicabili, i previsti parametri di accessibilità, anche *web* nonché, in ogni caso, l'agevole ed effettiva comprensione del testo, anche grazie, ove possibile, all'ausilio di icone, disegni, audio e video.

Art. 12 – Consenso

1. Il consenso per finalità di *telemarketing* e *teleselling* viene ritenuto valido se adeguatamente informato ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento e in linea con le indicazioni del suindicato articolo 11 del presente Codice di condotta, nonché libero, specifico, inequivocabile e documentabile mediante elementi precisi e circostanziati quali, ad esempio, quelli di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a). In attuazione dei principi di finalità, correttezza e trasparenza di cui all'art. 5 del Regolamento, le finalità contenute nella formula di acquisizione del consenso devono corrispondere con esattezza alle finalità indicate nell'informativa resa in conformità al Regolamento, nei modi specificati al precedente articolo 11.

2. Non è valido il consenso:

- a) generico al trattamento dei dati;
- b) unico per finalità contrattuali, o amministrative o contabili, e per trattamenti di *marketing*, di profilazione, o di comunicazione a terzi per finalità diverse da quelle contrattuali, o amministrative o contabili;
- c) unico per trattamenti di *marketing* e di marketing su dati oggetto di profilazione;
- d) unico per finalità di *marketing* proprio e di comunicazione a terzi per finalità promozionali;
- e) preselezionato, sia vincolato sia deselezionabile, per qualsiasi genere di finalità sopra descritta;
- f) non adeguatamente documentato o documentabile con certezza.

3. In caso di acquisizione del consenso in modalità non ammesse ai sensi del precedente comma 2, si considera illecita sia la raccolta sia ogni successiva

attività di trattamento, anche in caso di mancato effettivo utilizzo, per finalità promozionali e/di profilazione, dei dati raccolti.

4. L'attività di profilazione finalizzata al *marketing* richiede un consenso specifico e distinto, in linea con i requisiti di cui al precedente comma 1, rispetto al consenso per l'effettuazione di attività promozionali. Non necessita di un consenso specifico e distinto l'attività di classificazione degli interessati eseguita da parte o per conto dell'aderente purché sia effettuata come descritto al precedente articolo 2, comma 2, lett. l) e non comporti in alcun modo un'attività di profilazione.

5. Il diniego alla ricezione di contatti commerciali espresso nel corso della telefonata promozionale o in altra sede, anche in forma orale, purché riferibile ad un interessato già identificabile, o che altrimenti acconsente ad essere identificato fornendo i propri dati anagrafici, s'intende quale revoca del consenso o come opposizione al trattamento della numerazione per finalità di *telemarketing* e *teleselling*, con limitato riferimento al committente nell'interesse del quale è stato effettuato il contatto commerciale o al titolare che l'abbia eseguito in via diretta e all'individuo che ha espresso tale diniego, il quale deve confermare altresì, in caso di utenza fissa, di esserne il titolare. Il medesimo diniego viene raccolto prontamente e senza ingiustificato ritardo dal chiamante al fine di garantirne la pronta operatività, già nell'ambito della campagna promozionale in corso.

6. Si considera quale valida manifestazione di interesse che precede l'avvio del contatto commerciale uscente, anche a fronte del rilascio di informativa semplificata nelle forme sopra disciplinate, purché debitamente tracciata e comprovabile come, ad esempio:

a) la pressione di un tasto numerico sulla tastiera entro un certo intervallo di tempo, o l'espressione vocale di consenso tramite pronuncia di termini inequivocabili quali "CONSENTO", "ACCETTO" o la risposta affermativa "SI" alla domanda se, ricevuta l'informativa, si vuole proseguire con la telefonata promozionale;

b) l'inserimento di OTP univoco su una apposita pagina quando richiesto dall'IVR o dall'operatore incaricato dal titolare o dal fornitore;

c) il rilascio in un *form web* dei propri dati personali unitamente alla selezione

di una casella relativa al consenso al trattamento dei propri dati personali per finalità promozionali;

d) qualsiasi altra modalità di firma elettronica prevista dall'ordinamento o registrazione della volontà su supporto durevole.

Art. 13 – *Trasmissione dei dati a terzi*

1. I dati raccolti o trattati per finalità di *telemarketing* e *teleselling* non possono essere comunicati dagli aderenti, salvo quanto previsto al successivo comma 2.

2. La trasmissione di dati personali da un aderente a terzi autonomi titolari ai fini dello svolgimento delle loro proprie attività promozionali può considerarsi lecita solo in presenza di un idoneo consenso dell'interessato per questa specifica finalità, ferma restando l'applicazione della disciplina relativa al Registro Pubblico delle Opposizioni ivi incluso quanto previsto per gli elenchi telefonici. In caso di interessati a cui l'informativa sia stata fornita esclusivamente per via telefonica, la eventuale modifica dell'informativa può essere notificata anche con SMS con il link alla nuova informativa.

3. I titolari aderenti al presente Codice di condotta possono adempiere all'obbligo disposto dall'art. 1, comma 8, della legge 11 gennaio 2018, n. 5, tramite pubblicazione nel proprio sito *web* di apposita lista aggiornata contenente gli estremi identificativi di tutte le terze parti, agenti quali autonomi titolari, a cui l'aderente abbia comunicato le numerazioni telefoniche rilevanti, purché dell'esistenza di tale lista sia in qualunque modo fornita evidenza all'interessato nell'informativa rilasciata al momento della raccolta dei dati e del consenso rilevante, oltre che in occasione di ogni successiva comunicazione promozionale svolta direttamente dall'aderente verso l'interessato.

SEZIONE IV

MISURE A GARANZIA DEL CORRETTO TRATTAMENTO DELLA "FILIERA"

Art. 14 – *Controllo della "filiera"*

1. Oltre a quanto espressamente già previsto dal Regolamento, dal Codice e dalle altre disposizioni del presente Codice di condotta, gli aderenti e i soggetti operanti per conto di essi sono tenuti al rispetto delle seguenti misure volte a

garantire la correttezza e legittimità dei trattamenti svolti nella “filiera” del *telemarketing*; in particolare:

a) ciascun aderente verifica il possesso dei requisiti dichiarati dall'affidatario del servizio mediante verifica documentale e/o ispezione interna, con frequenza idonea e con modalità e strumenti adeguati alla situazione di fatto, tenendo traccia delle motivazioni delle scelte effettuate in apposito documento;

b) gli aderenti al presente Codice di condotta si impegnano, anche mediante inserimento di idonea previsione nell'atto giuridico vincolante che disciplina i trattamenti da parte del responsabile, di cui all'art. 28, par. 3, del Regolamento a:

i. consentire al titolare di verificare in affiancamento a tecnici del responsabile, in sede di verifica o ispezione interna, il rispetto delle misure di sicurezza previste per il trattamento dei dati affidati in *outsourcing* e trattati mediante i sistemi fisici ed informatici dell'affidatario del servizio (nell'accezione più ampia di cui all'art 4, par. 1, n. 2 del Regolamento);

ii. implementare gli *standard* garantiti in prima nomina tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché nella durata e del contesto del trattamento delegato;

iii. vietare l'affidamento delle attività delegate a sub responsabili, salva l'espressa autorizzazione da parte del committente/titolare del trattamento, che potrà essere concessa solo per soggetti che garantiscano i medesimi *standard* richiesti dal presente Codice di condotta per i responsabili del trattamento.

2. Il titolare garantisce, anche grazie alla necessaria cooperazione da parte dei propri responsabili del trattamento, il pieno, puntuale e costante controllo dell'intera filiera di soggetti comunque coinvolti in qualunque fase preparatoria o di esecuzione della campagna promozionale. In tale prospettiva:

a) i committenti pongono in essere procedure e/o misure tecniche volte a favorire il perfezionamento di contratti con gli interessati verso cui siano stati svolti contatti commerciali, direttamente da parte del committente o da fornitori per conto di quest'ultimo, purché tutte le relative operazioni siano svolte alle condizioni e secondo le modalità stabilite dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e dal presente Codice di condotta; in particolare,

qualora l'interessato accetti una proposta di contratto in occasione di contatto commerciale, il committente è tenuto a garantire la tracciabilità del contratto rispetto alla numerazione contattata e al nominativo del fornitore ha eseguito il contatto;

b) i committenti, che ricevano dai fornitori contrattualizzati l'indicazione di contratti perfezionati nel corso delle attività promozionali svolte da questi ultimi in qualità di responsabili del trattamento, adottano soluzioni tecnologiche che consentano la stipula a distanza e l'adozione di sistemi tecnologici volte a garantire la sicurezza e certezza delle relative operazioni contrattuali;

c) in particolare, nel caso di contratti perfezionati per mezzo dei servizi forniti da agenzie che operino direttamente in presenza e con modalità di sottoscrizione non elettroniche (c.d. contratti cartacei), i committenti, nell'ambito delle misure previste dai periodi precedenti, adottano soluzioni organizzative e tecniche che garantiscano la corretta e specifica acquisizione dei dati identificativi del cliente; dell'indicazione del committente medesimo; della data e del tipo di offerta; della ragione sociale dell'agenzia incaricata; nonché l'utilizzo dei dati acquisiti esclusivamente per quell'operazione, impedendo qualsiasi possibilità di illegittimo riutilizzo.

3. I committenti garantiscono che gli accordi che regolano i rapporti commerciali con i fornitori richiamano gli obblighi di controllo e collaborazione derivanti dal presente Codice di condotta e prevedono meccanismi di risoluzione e/o altra misura negoziale, anche sotto forma di penale, idonea a scoraggiare pratiche contrarie a quanto ivi previsto.

Art. 15 – *Data quality* - trattamenti consentiti

1. I trattamenti nell'ambito delle verifiche della *data quality* possono essere svolti da parte dei titolari, anche grazie al supporto di fornitori, in virtù di un'idonea base giuridica ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, nei limiti stabiliti al successivo comma 2.

2. Nell'ambito delle attività di cui al presente Codice di condotta, il titolare può avvalersi di sistemi e strumenti automatizzati di raccolta dei dati, purché impostati in maniera tale da eseguire unicamente la correzione dei dati inesatti presenti nelle liste caricate da parte del titolare; tale trattamento deve essere

riferito esclusivamente a dati della medesima tipologia/qualità fornita dall'utente e può essere effettuato solo nei casi in cui tale ricorso a dati non forniti direttamente dall'interessato sia indispensabile per l'esclusivo scopo di adottare politiche di garanzia dell'esattezza delle informazioni raccolte.

3. Dall'attività di *data quality* va tenuta distinta l'eventuale, diversa, attività di arricchimento dei dati, che deve prevedere una valutazione preliminare della finalità della stessa e della necessità effettiva della realizzazione di tali trattamenti, al fine di garantire in modo comprovabile che le azioni poste in essere abbiano adeguata base giuridica e rispettino i principi di cui all'art. 5 del Regolamento.

4. Il titolare conserva per 5 (cinque) anni il *file* o tabella di confronto prodotto dai sistemi automatizzati eventualmente impiegati, così da poterlo fornire al Garante, in caso di specifica richiesta.

Art. 16 - Controllo dell'origine del contratto

1. I titolari del trattamento adottano procedure organizzative e/o tecniche finalizzate a comprovare che i dati dell'interessato/contraente/utente siano stati acquisiti nel rispetto dei principi di cui all'art. 5, par. 1, del Regolamento; in particolare, tenuto conto del principio di proporzionalità, mediante misure *by default*, gli stessi implementano nei sistemi apposite procedure che individuino le campagne promozionali, le liste di contatto e gli operatori coinvolti in ogni contratto concluso a distanza e siano in grado di comprovare la correttezza delle informazioni di cui sopra. Tali procedure impediscono la registrazione di contratti dei quali le predette informazioni non siano rinvenibili. In caso di registrazione di contratti a distanza privi delle predette informazioni, si applica quanto previsto ai sensi del successivo comma 6.

2. Gli aderenti al presente Codice di condotta assicurano che tutta la filiera tratti i dati esclusivamente sulla base di un idoneo consenso al trattamento per finalità di *telemarketing* e *teleselling* che sia chiaramente distinto dalla manifestazione della volontà negoziale.

3. I committenti, monitorano nei modi indicati nel presente Codice di condotta la correttezza delle attività di contatto delegate anche ponendo in essere attività

di controllo della qualità/legittimità delle chiamate, nonché di verifiche tra contraenti contattati, liste di contatto e contratti attivati.

4. Le attività di cui sopra possono essere effettuate anche a campione, purché in misura quantitativamente proporzionata all'attività svolta, anche tramite l'eventuale ausilio di questionari qualora coinvolgano il cliente.

5. Nell'effettuare l'attività di controllo di qualità, i titolari del trattamento privilegiano l'utilizzo di metodologie non invasive per il personale predisposto all'attività di contatto, come ad esempio questionari di gradimento somministrati ai contraenti al termine della chiamata o misure che garantiscano il controllo tra liste affidate, numerazioni contattate e contratti attivati.

6. Il committente sviluppa i propri processi affinché i contratti stipulati a seguito di attività di *teleselling* avvengano in presenza di un inequivocabile consenso al contatto originario, salvi i casi ricadenti nell'ambito di applicazione dell'art. 130, comma 3-*bis* del Codice. In sede di prima applicazione del presente Codice di condotta e ad esclusiva tutela dell'interessato, nel caso a seguito dei controlli emergano contratti per i quali risulti viziato il primo contatto, detti contratti possono continuare ad avere esecuzione purché il committente informi l'interessato dell'origine viziata del contratto e che lo stesso interessato confermi la volontà di volerlo mantenere, fatti salvi i casi residuali in cui il cliente non dia seguito a comprovati tentativi di contatto del committente. Il committente, con cadenza regolare, non inferiore a 3 mesi, da definire nell'ambito dell'organismo di monitoraggio di cui al successivo articolo 18, fornisce il numero di contratti in violazione rispetto al numero totale del campione controllato e/o in percentuale secondo tale procedura; tali dati sono trasmessi al Garante. Resta ferma l'applicabilità dei poteri correttivi di cui all'art. 58 del Regolamento, nonché delle responsabilità di cui agli artt. 82, 83 e 84 del Regolamento.

7. Il contratto con l'affidatario del servizio deve espressamente prevedere un meccanismo sanzionatorio, sotto forma di penale e mancata corresponsione o annullamento della provvigione, per ogni contratto predisposto in assenza di un contatto legittimo. Tale ipotesi di misura sanzionatoria deve essere espressamente prevista anche laddove l'interessato confermi l'interesse al contratto ma risulti illegittimo il contatto effettuato dall'affidatario del servizio. Le penali imposte dovranno essere parametrize rispetto all'entità delle

provvigioni ed alla percentuale di contratti sottoposti a controllo in modo da essere dissuasive, ad esempio pari al triplo della provvigione prevista e non corrisposta o richiesta in ripetizione per ciascun contratto. Resta ferma la possibilità del committente di risolvere il contratto, nonché di prevedere altre tipologie di penali, ad esempio, importi percentuali rispetto alle commissioni previste.

8. I titolari del trattamento pongono altresì in essere misure organizzative, contrattuali o tecnologiche efficaci nel garantire che gli affidatari delegati al trattamento cancellino le liste di contatto una volta esaurita la campagna delegata.

Art. 17 - Fornitori plurimandatari

1. Ove le attività di *telemarketing/teleselling* con conclusione del contratto a distanza vengano effettuate per il tramite di fornitori plurimandatari, i titolari del trattamento garantiscono che tali soggetti, oltre a sottostare a tutte le prescrizioni previste per gli affidatari dei servizi nel presente Codice di condotta e ferma restando la propria autonomia imprenditoriale, effettuino i contatti adottando misure di separazione logiche degli ambienti di lavoro, affinché il personale non possa gestire simultaneamente liste di contatti per più committenti in violazione delle istruzioni ricevute e in violazione del presente Codice di Condotta. Al personale viene richiesto il possesso di requisiti di preparazione, opportunamente documentati tramite esito di formazione anche con riferimento al presente Codice di condotta.

Art. 18 – Organismo di monitoraggio

1. Fatti salvi i compiti e i poteri del Garante di cui agli artt. 56 - 58 del Regolamento, il rispetto del presente Codice di condotta da parte degli aderenti è garantito da apposito Organismo di monitoraggio (di seguito '**OdM**' o '**Organismo**'), costituito e accreditato ai sensi dell'art. 41 del Regolamento.
2. L'OdM è esterno all'organizzazione delle Associazioni promotrici ed è composto da un numero di nove componenti, incluso il Presidente. I componenti dell'OdM, selezionati tra soggetti in possesso di comprovata esperienza in materia di protezione dei dati personali, con particolare riguardo

al settore del *marketing*, e nello svolgimento di compiti di vigilanza e controllo, nonché di approfondita conoscenza dei mercati, delle filiere e delle categorie interessati dal presente Codice di condotta, sono individuati sulla base delle candidature presentate dalle Associazioni promotrici. I componenti dell'OdM garantiscono e mantengono per l'intera durata dell'incarico i necessari requisiti di onorabilità, indipendenza, imparzialità e competenza. L'incarico del Presidente e dei componenti ha durata quinquennale, non rinnovabile. Con almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla scadenza del mandato dell'OdM, le Associazioni promotrici provvederanno a richiedere l'accreditamento dell'Organismo nella nuova composizione.

3. Al fine di garantire la piena indipendenza e imparzialità dei componenti dell'OdM, evitando qualsiasi forma di interferenza, condizionamento o conflitto di interessi, l'Organismo nel proprio complesso e i singoli componenti dello stesso, non devono subire alcuna ingerenza nell'esercizio delle proprie attività da parte degli aderenti al presente Codice di condotta. Nello svolgimento delle proprie funzioni di controllo, inoltre, l'OdM non sarà soggetto, in via diretta o indiretta, ad alcuna forma di controllo, vigilanza o potere gerarchico da parte degli aderenti e adotterà le proprie decisioni senza che alcuno di essi possa in alcun modo sindacarle.
4. Le attività dell'OdM, debitamente rendicontate, saranno finanziate da parte di ciascuno degli aderenti al presente Codice di condotta, mediante il pagamento di quote stabilite e annualmente aggiornate dall'OdM, previa consultazione degli aderenti, secondo criteri di economicità ed efficienza, tenendo conto delle dimensioni e delle modalità organizzative degli aderenti.
5. Spetta all'OdM:
 - a) garantire il rispetto del presente Codice di condotta da parte degli aderenti, anche predisponendo tutte le verifiche ritenute opportune, ivi inclusi controlli, sia in remoto che presso la sede degli aderenti, i quali saranno tenuti a prestare la massima collaborazione ai fini del proficuo svolgimento di tali attività;
 - b) fornire al Garante e agli aderenti resoconti riassuntivi periodici, con cadenza almeno annuale, relativi alle attività svolte, ivi inclusi i controlli e le verifiche effettuate;

- c) mettere a disposizione degli aderenti, con cadenza annuale, una rendicontazione economica inerente alle attività svolte, alle spese sostenute e agli emolumenti eventualmente elargiti;
 - d) fornire periodicamente, con cadenza almeno annuale, al Garante, alle Associazioni promotrici e agli aderenti informazioni sul funzionamento del presente Codice di condotta, specie quelle che evidenziano la necessità di apportarvi modifiche.
6. L'OdM ha, altresì, facoltà di:
- a) proporre linee di indirizzo per la gestione e la risoluzione di contestazioni insorte tra aderenti ed interessati, e tra aderenti, esclusivamente relativa a violazioni e/o modalità applicative del presente Codice di condotta;
 - b) promuovere la costituzione di gruppi di lavoro tecnici per l'individuazione di soluzioni tecnologiche di supporto allo svolgimento delle attività di *telemarketing* e *teleselling*;
 - c) promuovere uniforme interpretazione del presente Codice di condotta, adottando all'occorrenza apposite linee guida e/o suggerendo opportune *best practice*.
7. Tenuto conto del funzionamento del presente Codice di condotta e previa consultazione degli aderenti, l'OdM può adottare ogni iniziativa funzionale a garantire il rispetto del presente Codice di condotta, compresa la gestione dei reclami eventualmente insorti tra aderenti ed interessati, e tra aderenti, relativamente a violazioni e/o modalità applicative del presente Codice di condotta. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'interessato a presentare un reclamo al Garante e/o ad avviare procedure giudiziali di tutela dei propri diritti ai sensi degli artt. 77 e 79 del Regolamento.
8. L'OdM adotta un Regolamento interno che può disciplinare:
- a) le cause di cessazione dell'incarico del Presidente e dei componenti;
 - b) i tempi e le modalità per reintegrare la composizione dell'OdM a nove membri nel caso di decadenza o cessazione della carica di uno o più componenti, per qualsiasi ragione, nel corso della naturale durata del mandato;
 - c) i *quorum* deliberativi e costitutivi dell'OdM;

- d) la procedura per l'adesione al presente Codice di condotta, nonché le cause di revoca o sospensione temporanea dell'adesione;
 - e) il protocollo di collaborazione per lo svolgimento delle verifiche e dei controlli svolti dall'OdM;
 - f) le procedure di conferimento incarichi a soggetti terzi.
9. A parziale deroga di quanto previsto al precedente comma 2, la durata del primo Organismo di monitoraggio accreditato è di tre anni, non rinnovabile.

SEZIONE V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Art. 19 – Entrata in vigore e disposizioni transitorie e finali

1. Le disposizioni di cui al presente Codice di condotta si applicano ai suoi aderenti; questi ultimi sono tenuti a prevederne l'applicazione, compresi se del caso la vigilanza dell'OdM e il pagamento dei conseguenti oneri, per via negoziale nei rapporti con i fornitori o i committenti che non vi aderiscano.

2. L'adesione al presente Codice di condotta è richiesta mediante istanza all'Organismo di monitoraggio che, entro 15 giorni dalla sua ricezione, comunica all'istante l'avvenuto inserimento nell'apposito elenco degli aderenti.

3. Il presente Codice di condotta è approvato in data 21 luglio 2022 e viene sottoposto a procedura di consultazione pubblica. Il medesimo Codice di condotta verrà eventualmente rivisto in base agli esiti di detta consultazione e sottoposto all'approvazione del Collegio del Garante.

4. Il Codice di condotta eventualmente rivisto ai sensi del precedente comma entrerà in vigore, previo accreditamento dell'OdM, ai sensi dell'art. 41 del Regolamento, 15 giorni dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana.

5. Le misure necessarie per l'applicazione del presente Codice di condotta sono adottate dai soggetti aderenti entro il termine di 6 mesi dall'entrata in vigore del Codice di condotta.

6. Le Associazioni promotrici possono promuovere il riesame e l'eventuale modifica dello stesso, anche alla luce di novità normative, delle prassi applicative del Regolamento, del progresso tecnologico o dell'esperienza acquisita nella sua

applicazione, sottoponendo le proposte di modifica all'approvazione del Garante ai sensi dell'art. 40 del Regolamento.

Responsabilità sociale d'impresa, sostenibilità e integrazione dei fattori ESG nella strategia aziendale

Premessa

Le Parti contraenti riconoscono l'importanza di promuovere un modello di sviluppo sostenibile che rispetti l'ambiente, favorisca l'inclusione sociale e garantisca una gestione aziendale etica e trasparente. A tal fine, le Parti si impegnano a collaborare per integrare i principi ESG (Environmental, Social, Governance) nella gestione delle attività del settore dei call center, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e nel rispetto della normativa in materia.

Le Parti sono consapevoli che la responsabilità sociale d'impresa rappresenta una risposta alle crescenti aspettative della società nei confronti delle imprese affinché operino in modo etico e sostenibile. La sostenibilità e le pratiche di responsabilità sociale stanno guadagnando sempre più interesse da parte di diversi soggetti, tra cui investitori istituzionali, istituzioni finanziarie, autorità, società di rating, assicuratori, consumatori, comunità territoriali e movimenti di opinione. Tra l'altro, le scelte di politica pubblica e i cambiamenti in atto nella società stanno creando opportunità per "fare impresa in modo responsabile".

Pertanto, le imprese che puntano a un successo duraturo devono necessariamente porre la sostenibilità al centro del loro impegno e sono quindi chiamate a riflettere seriamente sulle sfide che porta con sé, perché alcune scelte non sono più rimandabili.

È importante considerare che la sostenibilità non è solo una specialità da grande impresa. Anche e soprattutto le Piccole e Medie Imprese, dorsale e centro effettivo del tessuto economico e produttivo italiano, sono chiamate ad affrontare questa singolare sfida. Diventare un'impresa "veramente" sostenibile richiede notevole impegno. Non si esaurisce con una sola azione e non è sufficiente un approccio top-down. Il soggetto agente deve essere l'intera comunità aziendale, anche attraverso la partecipazione attiva dei lavoratori. Serve favorire una transizione culturale verso un miglior concepimento ed utilizzo dei fattori ESG, una cultura che deve diffondersi a tutti i livelli dell'organizzazione, così da orientare ogni decisione, attività e processo verso l'obiettivo di perseguire la creazione di vero benessere per l'uomo di oggi e per garantire conoscenze e opportunità ancor più favorevoli alle generazioni future, che è il vero obiettivo dello sviluppo sostenibile.

Articolo 1 - Obiettivi ambientali

Le aziende si impegnano a valutare l'implementazione delle seguenti pratiche di sostenibilità ambientale:

- a. Efficientamento energetico: misure per ridurre il consumo di energia nei luoghi di lavoro, favorendo l'adozione di tecnologie a basso impatto ambientale, come l'illuminazione LED, sistemi di climatizzazione ecocompatibili e l'uso di energia da fonti rinnovabili.
- b. Riduzione dei rifiuti: predisposizione di sistemi di raccolta differenziata e adozione pratiche di economia circolare, come il riciclo e il riutilizzo di materiali.
- c. Incentivazione del lavoro remoto: per ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti, le aziende, laddove possibile, favoriranno il lavoro da remoto e promuoveranno politiche per

l'uso di mezzi di trasporto sostenibili (es. contributi per abbonamenti al trasporto pubblico o biciclette aziendali).

Articolo 2 - Obiettivi sociali

Le aziende riconoscono l'importanza di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso per il benessere dei lavoratori, impegnandosi, laddove possibile, a valutare l'implementazione delle seguenti iniziative:

- a. Welfare aziendale: misure che promuovano il benessere fisico e mentale dei dipendenti, come programmi di supporto psicologico, accesso a palestre convenzionate, o benefit per la gestione familiare.
- b. Formazione: corsi di formazione per i dipendenti su tematiche legate alla sostenibilità (ambientale, sociale e di governance), con particolare attenzione alle competenze utili per affrontare la transizione ecologica.
- c. Promozione della diversità e dell'inclusione: politiche per garantire le pari opportunità, contrastando discriminazioni e adottando misure specifiche per favorire l'inclusione di categorie vulnerabili o svantaggiate e a favorire la parità di genere.

Le Parti collaboreranno per organizzare eventi di sensibilizzazione sui temi ESG e promuovere iniziative solidali in favore delle comunità locali, anche dedicando ore lavorative a progetti di volontariato ambientale o sociale, con il supporto dell'azienda.

Articolo 3 - Governance e trasparenza

Le aziende si impegnano a garantire una gestione etica e trasparente, considerando laddove possibile:

- a. l'adozione di codici di condotta aziendale conformi ai principi ESG, con il coinvolgimento delle Parti sociali nella sua redazione e monitoraggio.
- b. l'istituzione di meccanismi di rendicontazione periodica sulle iniziative e i risultati raggiunti in ambito ESG, da condividere con le Parti sociali e i lavoratori.
- c. il coinvolgimento attivo dei lavoratori nella definizione e nell'implementazione delle politiche ESG, attraverso l'istituzione di appositi comitati o la convocazione di assemblee dedicate.
- d. l'istituzione di canali riservati per la segnalazione di condotte contrarie ai principi di sostenibilità e governance responsabile, garantendo la tutela del segnalante.

Articolo 4 - Incentivi e premi legati agli obiettivi di sostenibilità

Le Parti, nell'ambito della contrattazione di secondo livello aziendale o per la gestione di progetti specifici, si impegnano a valutare la previsione di premi di produttività con l'introduzione di bonus per i lavoratori, legati al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità aziendale, come la riduzione dei consumi energetici, l'aumento del riciclo dei rifiuti, la partecipazione dei lavoratori a programmi di formazione sulla sostenibilità, l'adozione di un sistema di rendicontazione ESG, ecc.

Le aziende, in tal caso, potranno:

- a. definire gli obiettivi ESG periodici o per singolo progetto, anche in accordo con le rappresentanze sindacali.
- b. stabilire indicatori chiave di prestazione (Key Performance Indicators - KPI) specifici, chiari e verificabili per misurare il raggiungimento degli obiettivi. L'azienda, anche attraverso una

commissione aziendale paritetica laddove è possibile istituirla, valuterà i risultati e comunicherà a tutto il personale gli obiettivi raggiunti e i premi maturati.

L'eventuale premio maturato sarà riconosciuto sotto forma di bonus economico aggiuntivo, rispetto alla retribuzione già prevista dal CCNL, in funzione del livello di raggiungimento degli obiettivi ESG stabiliti.

Su base volontaria, i lavoratori potranno richiedere la conversione del premio in benefit aziendali (programmi di formazione, abbonamenti per il trasporto pubblico, assistenza sanitaria, ecc.) ovvero destinare il premio, in tutto o in parte, anche a fondi aziendali destinati a iniziative di sostenibilità ambientale o sociale.

Articolo 5 - Verifica e aggiornamento

Le Parti si impegnano a verificare periodicamente le azioni e le pratiche sostenibili adottate, inclusi gli esempi riportati nella presente appendice, attraverso:

- a. la redazione di un report annuale sui risultati raggiunti in ambito ESG, condiviso durante incontri specifici tra le Parti sociali.
- b. l'aggiornamento periodico delle politiche ESG, in coerenza con le normative vigenti e con i progressi tecnologici e sociali.

Sarà possibile istituire un tavolo permanente di confronto tra le Parti, con l'obiettivo di monitorare l'implementazione delle politiche ESG e individuare eventuali criticità o nuove opportunità di intervento.

Il meccanismo del premio sarà sottoposto a revisione periodica, con l'obiettivo di migliorare la definizione degli obiettivi ESG e adeguare gli importi in relazione all'andamento aziendale e alle normative vigenti.

Le Parti si riservano la possibilità di integrare la presente appendice con ulteriori disposizioni, in linea con i mutamenti del contesto socio-economico e con l'evoluzione delle politiche ESG.

- **ANPIT** - Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario, rappresentata dal Presidente Federico Iadicicco e dal Vicepresidente Giovanni Mignozzi;
- **ASSOCONTACT**: Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer, rappresentata dal Presidente Lelio Borgherese, nonché da Paolo Emilio Colombo, Michele Scandroglio, Davide Natale, Stefano Grilli, Lorenzo Tancredi, Luca Covelli, Giulio Saitti, Piermaria Salvagno, Cristiana Salvagno, Alessandro Capra, Giampaolo Gualla, Paolo Di Genaro, Daniela Iurlaro
- **FEDERCONTACT** - in qualità di Federazione di Anpit, rappresentata dal Presidente Iconio Massara;
- **ATECA**, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT, rappresentata dal Presidente Tommaso Diana;
- e
- **CISAL** - Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori, rappresentata dal Segretario Generale Francesco Cavallaro;
- **CISAL Terziario** - Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori Commercio, Servizi, Terziario e Turismo, rappresentata dal Segretario Nazionale Vincenzo Caratelli;
- **C.I.S.A.L.** Comunicazione: Federazione Autonomi Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Aziende Consociate - Rai - Società Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata rappresentata dal Segretario Nazionale Arcangelo Natili;
- **CONFEDIR** - Confederazione Autonomi dei Dirigenti, Quadri e Direttivi, rappresentata dal Segretario Generale Michele Poerio;

