

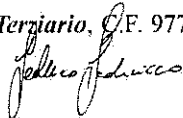
ACCORDO INTEGRATIVO NAZIONALE

del contratto collettivo nazionale di lavoro per i dirigenti, quadri, impiegati ed operai  
dei servizi di *business process outsourcing, digital experience e data management*  
del 4 dicembre 2024

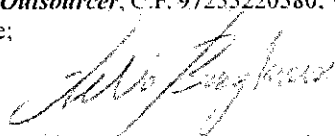
\* \* \*

In data odierna, 30 gennaio 2025, presso la sede nazionale di Assocontact sita in Roma, si sono incontrati:

**ANPIT, Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario**, C.F. 97730240583, Via Giacomo Trevis, n. 88 – 00147, ROMA, in persona del Presidente Federico Iadicicco;



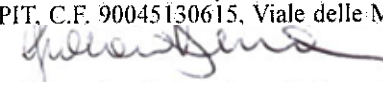
**ASSOCONTACT, Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer**, C.F. 97255220580, Via Alessandro Severo, n. 58 - 00145 ROMA, in persona del Presidente Lelio Borgherese;



**FEDERCONTACT**, in qualità di Federazione di Anpit, C.F. 96602300582, Via Giacomo Trevis, n. 88 - 00147 ROMA, in persona del Presidente Iconio Massara;



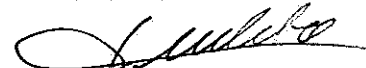
**ATECA**, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT, C.F. 90045130615, Viale delle Milizie, 38 – 00192 – ROMA, in persona del Presidente Tommaso Diana;



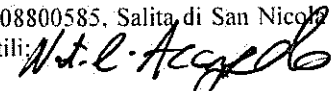
**CISAL - Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori**, rappresentata da Vincenzo Caratelli, per delega del Segretario Generale Francesco Cavallaro



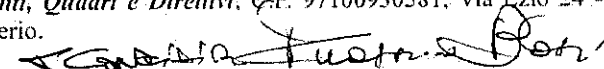
**C.I.S.A.L. Terziario, Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori commercio, servizi, terziario e turismo**, C.F. 97086090582, Via Cristoforo Colombo, n. 112 - 00147 ROMA, in persona del Segretario Nazionale Vincenzo Caratelli;



**C.I.S.A.L. Comunicazione, Federazione Autonomia 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, in persona del Segretario Nazionale Arcangelo Natili;



**CONFEDIR, Confederazione Autonoma dei Dirigenti, Quadri e Direttivi**, C.F. 97100930581, Via Ezio 24 - 00192 Roma, in persona del Segretario Generale Michele Poerio.



per la stipula dell'accordo integrativo nazionale del contratto collettivo nazionale di lavoro per i dirigenti, quadri, impiegati ed operai dei servizi di *business process outsourcing, digital experience e data management* siglato in data 4 dicembre 2024.

\* \* \*

PREMESSO CHE

- Le Parti del presente accordo nazionale hanno sottoscritto, in data 4 dicembre 2024, il CCNL per i dirigenti, quadri, impiegati ed operai dei servizi di *business process outsourcing, digital experience e data management* (di seguito anche solo CCNL BPO), ossia il primo contratto collettivo espressamente dedicato al settore degli operatori di *contract e call center*;
- il predetto contratto è stato regolarmente registrato nell'Archivio CNEL con il codice "H641" ed alla data odierna non risulta ancora applicato da alcuna azienda del settore;
- a seguito della stipula del contratto, le Parti hanno inteso definire alcune modifiche all'impianto dell'accordo originario, intese a rendere più chiare alcune regole disciplinanti istituti fondamentali dei rapporti individuali di lavoro e, conseguentemente, si sono incontrate per definire tali modifiche.

\* \* \*

**TUTTO CIÒ PREMESSO,  
SI CONVIENE QUANTO SEGUE**

**Art. 1 – Modifiche all'art. 39 “Tempo parziale: lavoro supplementare”.**

La tabella prevista all'art. 39 è sostituita con la seguente:

	a) Descrizione del Lavoro Supplementare		
		Maggiorazione	
<b>A</b>	In regime ordinario nei limiti del 25% dell'orario settimanale	15%	
<b>B</b>	In regime ordinario per le ore eccedenti il 25% dell'orario settimanale e sino a concorrenza dell'orario contrattuale a tempo pieno	18%	
<b>C</b>	In regime notturno o in giorno festivo	19%	
<b>D</b>	In regime notturno e festivo	25%	

**Art. 2 - Modifiche all'art. 115 “Malattie o infortunio non professionali”.**

Il testo dell'art. 115 del CCNL BPO è sostituito come segue: “*Si prevede la seguente disciplina per le malattie e gli infortuni non professionali:*

<b>Condizioni</b>	<p><i>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.</i></p> <p><i>La certificazione medica, invece, dev'essere inoltrata o resa disponibile all'Azienda tramite comunicazione del relativo protocollo ( o di altra documentazione equivalente), entro il giorno successivo all'inizio o continuazione dell'assenza.</i></p> <p><i>In mancanza di ciascuna 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.</i></p>
-------------------	---

**Periodo  
di comporta  
e trattamento  
economico**

Il "periodo di comporta contrattuale" dev'essere calcolato per determinare il numero massimo dei giorni indennizzabili al lavoratore e per fissare il termine di conservazione del rapporto di lavoro.

Al lavoratore non in prova sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:

- 180 giorni di calendario ad intera retribuzione;

- 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione.

Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi, il periodo di conservazione del posto ed il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario.

Ove si verificano più assenze per malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui ai precedenti punti si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di tre anni solari precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso. Le assenze dal servizio non utili ai fini del riconoscimento dell'anzianità sospendono il periodo triennale.

Nei suddetti periodi l'anzianità decorre ad ogni effetto.

Dalla retribuzione corrisposta nelle misure suddette viene dedotto quanto il lavoratore eventualmente abbia diritto a percepire da istituti previdenziali ed assistenziali.

Se l'interruzione del servizio supera i termini massimi sopra indicati, l'Azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva di preavviso previsti dal presente contratto.

Prima della scadenza dei termini massimi indicati nei precedenti punti, al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa, su valutazione discrezionale dell'Azienda, la sospensione del rapporto di lavoro per una sola volta e per un periodo continuativo non frazionabile fino a 18 mesi; in tal caso questo ulteriore periodo di assenza, non retribuita, non sarà ritenuto utile ai fini del trattamento di fine rapporto di lavoro né ad alcun altro effetto.

A fronte di gravi patologie che richiedano il ricorso a terapie "salvavita", l'Azienda - dietro presentazione di idonea certificazione - riconoscerà, alla scadenza del periodo massimo di conservazione del posto di lavoro come definito al presente articolo, un ulteriore periodo di conservazione del posto di lavoro pari a 120 giorni di calendario, al 50% della retribuzione. A tali fini, si intende per terapia salvavita un ciclo terapeutico determinato nel tempo, sotto il controllo e la direzione del medico specialista che ne certifica la tipologia ed il contenuto, di assunzione di farmaci o di sottoposizione ad altre cure definite "salvavita".

Le malattie cadenti nei periodi di astensione facoltativa per gravidanza e puerperio o di aspettativa, nonché di assenza, permessi, congedi e aspettativa non danno luogo ad alcun trattamento economico di malattia poiché in tali ipotesi trovano applicazione le discipline economico-normative previste per le predette assenze.

Il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per gravidanza e puerperio non interrompe il computo del predetto periodo triennale eventualmente già in atto, ma sospende la corresponsione del relativo trattamento economico di malattia.

Agli effetti del presente articolo è considerata malattia anche l'infermità derivante da infortunio non coperto da assicurazione obbligatoria.

Fatto salvo il periodo di conservazione del posto di lavoro, nel computo dei limiti del trattamento economico non saranno conteggiati e quindi saranno retribuiti ad intera retribuzione globale:

a. i periodi di ricovero ospedalieri, inclusi i ricoveri in day hospital e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche, fino ad un massimo di 60 giorni complessivi;

*Quarta/4*

*Quarta/4*

*Quarta/4*

*Quarta/4*

*Quarta/4*

*Quarta/4*

	<p><i>b. i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad un massimo di 60 giorni complessivi e comunque fino ad un tetto massimo di 90 giorni complessivi per gli eventi di cui ai punti a e b unitariamente considerati.</i></p> <p><i>Su richiesta del lavoratore l'Azienda, per un massimo di due volte nell'anno civile (1 gennaio-31 dicembre), fornisce entro 10 giorni dalla richiesta le informazioni necessarie all'esatta conoscenza della situazione del cumulo di eventuali assenze per malattia in relazione alla conservazione del posto di lavoro.</i></p>
<b>Prestazioni Integrative al S.S.N.</b>	<p><i>Saranno dovute al Lavoratore anche le prestazioni integrative al S.S.N. previste dall'Ente Bilaterale <b>En.Bi.M.S.</b>, conformemente al relativo Regolamento (visita il sito: <a href="http://www.enbims.it">www.enbims.it</a>), così come quelle di Welfare Contrattuale.</i></p>
<b>Previdenza</b>	<p><i>Copertura del periodo di malattia indennizzata o integrata, secondo la normativa vigente.</i></p>
<b>Ferie</b>	<p><i>Se la malattia è insorta durante le ferie programmate, ne sospende la fruizione nelle seguenti ipotesi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) malattia che comporti ricovero ospedaliero, per tutta la durata dello stesso, nei limiti di durata delle ferie programmate;</i></li> <li><i>b) malattia la cui prognosi sia superiore a 5 (cinque) giorni di calendario, per tutta la sua durata, sempre nei limiti delle ferie programmate;</i></li> <li><i>c) infortunio non professionale debitamente documentato, anche con la Comunicazione sull'eventuale terzo responsabile.</i></li> </ul> <p><i>L'effetto sospensivo si determina solo a condizione che il Lavoratore assolva 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.</i></p>
<b>Controllo dell'assenza</b>	<p><i>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.</i></p> <p><i>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 dare <u>tempestiva</u> comunicazione telefonica al Contact Center INPS o mediante PEC, fax o lettera raccomandata A.R. alla 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Quando il Lavoratore, durante le fasce orarie, preveda di assentarsi <u>legittimamente</u> dal proprio domicilio (per visite o cure altrimenti non rinviabili) dovrà, <u>salvo documentata impossibilità, informare preventivamente l'Azienda di tale fatto, fornendo successiva documentazione che compri l'inderogabilità della prestazione e che essa è avvenuta durante le ore di reperibilità.</u></i></p> <p><i>In caso d'assenza ingiustificata alla visita medica di controllo, il Lavoratore sarà passibile di sanzione disciplinare e della perdita dell'integrazione aziendale.</i></p> <p><i>Inoltre, l'assenza a visita medica di controllo, se non giustificata, comporterà anche la</i></p>

*Quadrifoglio*

*Enrico M...*

*Federico Ferruccio*

*Giuliana*

*Paola De...*

*MA*

*B*

	<p>mancata indenizzabilità INPS delle giornate di malattia, nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ per un massimo di 10 (dieci) giorni di calendario, dall'inizio dell'evento, in caso di prima assenza non giustificata a visita di controllo;</li> <li>❖ per il 50% dell'indennità nel restante periodo di malattia in caso di seconda assenza non giustificata a visita di controllo;</li> <li>❖ per il 100% dell'indennità di malattia dalla data della terza assenza non giustificata a visita di controllo.</li> </ul> <p>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 legittima assenza dal domicilio.</u></p> <p>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, 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. In caso di controllo effettuato successivamente, con conferma della prognosi, da tale data riprenderà la decorrenza dell'integrazione aziendale di malattia.</p> <p>Tale diritto aziendale si applicherà anche ai casi di esonero della reperibilità del Lavoratore, ex art. 25 del D. Lgs. 151/2015.</p> <p>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.</p>
<p><b>Malattia insorta all'estero</b></p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. in Paese estero facente parte dell'Unione Europea;</li> <li>2. in Paese estero che abbia stipulato accordi o convenzioni bilaterali di sicurezza sociale con l'Italia;</li> <li>3. in Paese estero che non abbia stipulato accordi o convenzioni bilaterali di sicurezza sociale con l'Italia.</li> </ol>

**Art. 3 – Modifiche all'art. 161 "Classificazione del personale".**

All'art. 161 del CCNL BPO sono apportate le seguenti modifiche.

Nel LIVELLO B2 il profilo n. 8) è sostituito come segue: "System architect specialist: in possesso di qualificate competenze e conoscenze, con alto livello di autonomia e responsabilità di processo, supervisiona e contribuisce alle attività di disegno e supporto dell'infrastruttura e ai sistemi ICT (installazione, configurazione e aggiornamento) con l'obiettivo di garantire i requisiti del servizio. Amministra quotidianamente l'esercizio dei sistemi al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le performance attese. Opera sulla base di specifiche e certificate competenze tecnico specialistiche, con spiccata autonomia, in costante collaborazione con i suoi diretti superiori e con i responsabili di aree affini".

Nel LIVELLO B2 i profili nn. 10), 11) e 12) sono eliminati.

Nel LIVELLO C1 il profilo n. 5) è sostituito come segue: "Esperto amministratore di database/database administrator: in possesso di specifiche competenze e conoscenze tecniche informatiche, progetta, realizza, controlla e mantiene database, svolgendo attività complesse. Verifica e disegna le strategie afferenti al database, monitorando e migliorando

*[Handwritten signatures and initials]*

MA

5

la capacità e le performance dello stesso e supportando la pianificazione di ulteriori espansioni per anticipare i bisogni. Supporta le attività di pianificazione e realizzazione delle misure di sicurezza”.

Nel LIVELLO C1 il profilo n. 8) è eliminato.

Nel LIVELLO C1 il profilo n. 9) è sostituito come segue: “**Technical Specialist**: installa, configura, manutiene e ripara hardware e software su indicazione del cliente. 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. Responsabile di una puntuale ed efficace riparazione al fine di garantire una performance ottimale del sistema e un’alta soddisfazione del cliente. 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”.

Nel LIVELLO C1, sezione Tecnologia e Informazione (ICT), è inserito il seguente profilo: “**Ingegnere dei Prompt (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”.

Nel LIVELLO C2 il profilo n. 4) è sostituito come segue: “**4) Impiegato di concetto informatico/it support specialist/system administrator**: è il lavoratore addetto tecnico esperto di particolari aree tecnologiche, come data center, network, cloud, virtualizzazione, server o database, LAN, VOIP, che configura, implementa e manutiene. Si coordina in ogni fase con i suoi responsabili, installa e configura soluzioni IT, supervisiona il monitoraggio delle funzioni in esercizio e i test, garantendo la stabilità dei sistemi e dell’infrastruttura. Contribuisce al miglioramento dei processi, garantisce che i sistemi IT siano conformi agli standard di sicurezza aziendali definiti dalle policy applicate al settore di riferimento”.

Nel LIVELLO C2 il profilo n. 5) è sostituito come segue: “**5) Impiegato di concetto sviluppatore/ software developer**: in possesso di specifiche conoscenze e competenze adeguate al ruolo di sviluppatore software ambito front end e/o back end, si occupa di attività di media complessità. Opera sotto la supervisione di un suo superiore, con il quale si coordina per la gestione dei task assegnati e sullo stato avanzamento lavori”.

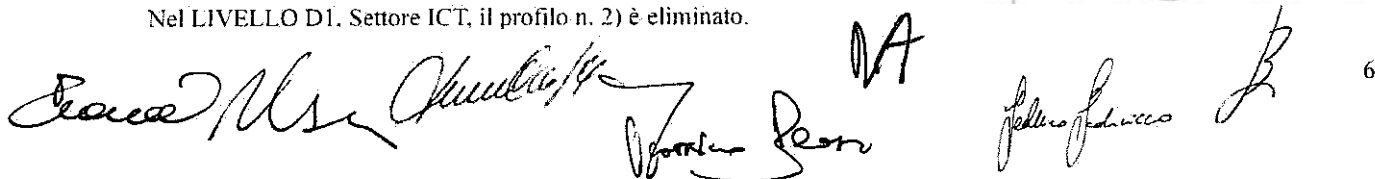
Nel LIVELLO C2 il profilo n. 6) è sostituito come segue: “**6) Esperto di selezione del personale**: è il lavoratore esperto nell’attività di ricerca e selezione del personale, con livello di autonomia adeguato al suo perimetro di riferimento. Si occupa di pubblicazione degli annunci, della ricerca attiva, 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”.

Nella declaratoria del LIVELLO D1 l’aggettivo “elementare” è sostituito con “congrua”.

Nel LIVELLO D1 il profilo n. 1) è sostituito come segue: “**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 office, 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”.

Nel LIVELLO D1 il profilo n. 1) del Settore ICT è sostituito come segue: “**1) Addetto informatico/al supporto tecnico/applicativo/service desk**: ha competenze IT di base. Rientrano fra le sue mansioni attività come il monitoraggio, il collaudo, il supporto e lo sviluppo applicativo, il supporto tecnico alle postazioni di lavoro (HD e SW), da remoto e on site. Nei contesti in cui è espressamente previsto, può occuparsi anche di operazioni di movimentazione, stoccaggio, smaltimento, di apparati IT e TLC. Effettua le configurazioni per gli accessi, utilizza abitualmente i sistemi di trouble ticketing per la corretta diagnosi e gestione della richiesta, curando l’intero ciclo della richiesta di assistenza e coordinandosi costantemente con i suoi responsabili”.

Nel LIVELLO D1, Settore ICT, il profilo n. 2) è eliminato.

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials. From left to right, there is a signature that appears to be 'Anna Maria...', followed by 'Antonio...', 'MA', 'Federico...', and another signature. A small number '6' is visible in the bottom right corner.

Nel LIVELLO D1, settore Amministrazione, è inserito il seguente nuovo profilo: "2) *Addetto alla selezione del personale*: è il lavoratore addetto all'attività di ricerca e selezione del personale, con livello di autonomia esecutiva adeguata 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 responsabili".

#### **Art. 4 – Modifiche all'art. 166 "Scatti di professionalità".**

Il testo dell'art. 166 del CCNL BPO è sostituito dal seguente:

*"Nel settore dei servizi BPO, DX e DM la formazione è connaturale alla prestazione resa dai lavoratori e lo sviluppo della professionalità procede di pari passo con una progressione costante delle competenze professionali, certificate tramite le procedure di cui alla prassi UNI 150:2024 ed alle altre prassi collegate alla L. n. 4/2013, indicate agli artt. 97-99 del presente contratto.*

*In tale quadro, è intenzione delle Parti remunerare, in aggiunta ai trattamenti economici minimi di cui al presente Contratto e tramite una erogazione retributiva fissa e periodica, l'evoluzione professionale dei lavoratori che operano nel settore, riconoscendo loro lo sviluppo degli standards di competenza necessari per lo svolgimento della prestazione di lavoro.*

*A tale scopo, sono istituiti gli aumenti periodici di retribuzione professionali, c.d. "Scatti Pro", secondo le regole dettate dal presente articolo.*

*Al conseguimento della certificazione di cui alla PdR di riferimento per le mansioni e per l'inquadramento contrattuale di appartenenza del lavoratore, questi maturerà un addendum alla retribuzione contrattuale minima a partire dal mese successivo a quello di conseguimento della certificazione, nella misura indicata alla tabella che segue.*

*Per il conseguimento dello "Scatto Pro" il lavoratore è tenuto a seguire un percorso di formazione, correlato alla certificazione cui ambisce, della durata di 40 (quaranta) ore da svolgersi al di fuori dell'orario di lavoro con costi integralmente a carico del datore di lavoro.*

*In caso di positivo conseguimento della certificazione, il lavoratore verrà automaticamente iscritto al Registro dei professionisti sul sito dell'Ente Accredia, ottenendo contestualmente il riconoscimento della certificazione, che resterà valida per la durata di 2 (due) o 3 (tre) anni a seconda del livello contrattuale di appartenenza ed a prescindere dall'eventuale cambio di datore di lavoro. In caso di esito negativo del primo tentativo di abilitazione alla certificazione, il lavoratore avrà la possibilità di ripetere la procedura, con costi integralmente a suo carico.*

*Il lavoratore potrà ottenere il rinnovo della certificazione, nel qual caso avrà diritto ad un ulteriore Scatto Pro del suo inquadramento di appartenenza che si aggiunge a quello/i eventualmente già maturato/i, fino ad un massimo di 4 (quattro) rinnovi. La formazione necessaria per il rinnovo si svolge fuori dall'orario di lavoro ed i relativi costi sono a carico del datore di lavoro con riferimento al solo primo tentativo. La PdR prevede un periodo massimo entro il quale il lavoratore deve svolgere la formazione per il rinnovo e, in tale quadro, è stabilito che le assenze per malattia, infortunio, gravidanza, puerperio, paternità, ferie e permessi sono da considerarsi neutre, cioè non rilevanti ai fini del computo del periodo di formazione per il rinnovo della certificazione.*

*In caso di decadenza della certificazione per mancato rinnovo, il lavoratore conserverà gli Scatti Pro già in godimento, che dunque si consolideranno.*

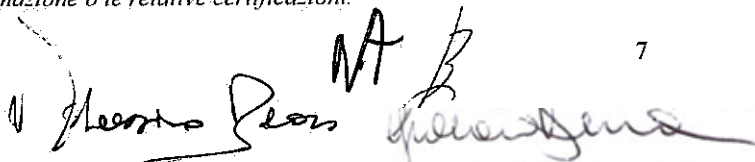
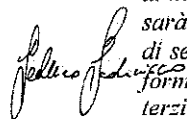
*Nel caso di conseguimento da parte del lavoratore, di una certificazione di livello successivo relativa alle sue mansioni ed al suo inquadramento contrattuale di appartenenza, egli avrà diritto ad un ulteriore Scatto Pro, aggiuntivo rispetto allo Scatto/i Pro già conseguito/i.*

*Le somme a titolo di Scatto Pro sono da intendersi al lordo delle ritenute di legge e comprensive di ogni istituto, sia esso diretto, indiretto o differito.*

*Il lavoratore conserva gli Scatti Pro in godimento in caso di passaggio alle dipendenze di altro datore di lavoro che applica il presente contratto per successione nell'appalto.*

*Per la loro natura fissa e periodica e per la loro funzione connaturata al tipo di prestazione nel settore BPO, gli Scatti Pro sostituiscono gli scatti di anzianità. Gli aumenti periodici di anzianità eventualmente già maturati e percepiti dal lavoratore prima dell'applicazione del presente CCNL al suo rapporto di lavoro continueranno ad essere erogati dal datore di lavoro in forma di superminimo non assorbibile.*

*Nel caso in cui i datori di lavoro che applicano il presente CCNL, non dovessero procedere con l'organizzazione della formazione prevista dalla PdR e necessaria al conseguimento degli Scatti Pro, a tutti i lavoratori in servizio sarà comunque dovuto lo Scatto Pro a partire dal 6° (sesto) mese di applicazione del presente CCNL in azienda. L'importo a titolo di Scatto Pro spettante in questo caso ai lavoratori è quello corrispondente alle mansioni ed al livello contrattuale di inquadramento, secondo la tabella che segue. Perdurando la mancata organizzazione della formazione, ai lavoratori sarà riconosciuto un ulteriore Scatto Pro, collegato alle mansioni ed all'inquadramento di appartenenza, ogni tre anni di servizio. Il meccanismo automatico qui contemplato non si applica nel caso in cui la mancata organizzazione della formazione prevista dalla PdR dipenda da fatti, condotte o circostanze non attribuibili al datore di lavoro ma a soggetti terzi, inclusi i soggetti che materialmente erogano la formazione o le relative certificazioni.*



Qualora il lavoratore, in assenza di organizzazione della formazione da parte del datore di lavoro ai sensi del comma che precede, consegua di sua iniziativa e con costi a proprio carico una certificazione collegata alle proprie mansioni ed al livello di inquadramento di appartenenza, l'azienda dovrà riconoscergli lo Scatto Pro previsto dalla tabella che segue secondo le regole del presente articolo.

Le domande di accesso alla formazione di cui alla PdR di riferimento da parte dei lavoratori, nel caso di volumi particolarmente elevati tali da non consentire il contestuale svolgimento della formazione per tutti i richiedenti, saranno scaglionate dal datore di lavoro in base a criteri oggettivi e comunque in maniera da non generare ritardi eccessivi ed ingiustificati nell'immissione dei lavoratori nel percorso formativo.

Tabella 1) Scatti di professionalità.

Inquadramento contrattuale della certificazione	Scatto Pro
D2	Euro 20,00
D1	Euro 25,00
C2	Euro 35,00
C1	Euro 40,00
B2	Euro 45,00
B1	Euro 50,00
A2	Euro 55,00
A1	Euro 60,00
QUADRO	Euro 70,00
DIRIGENTE	Euro 80,00

Art. 5 – Modifiche all'art. 168 "Lavoro straordinario (individuale o individuale plurimo)".

La tabella n. 2 contenuta nell'art. 168 del CCNL BPO è sostituita dalla seguente:

Tab. 2): Sintesi delle maggiorazioni per il lavoro straordinario

	a) Descrizione dello straordinario	Maggiorazione oraria
<b>A</b>	Straordinario diurno prime 2 ore	25%
<b>B</b>	Straordinario diurno oltre le prime 2 ore	30%
<b>C</b>	In regime diurno in giorno festivo	55%
<b>D</b>	In regime notturno in giorno feriale	50%
<b>E</b>	In regime notturno in giorno festivo	75%

Art. 6 – Modifiche all'art. 171 "Banca delle ore".

La tabella n. 4 contenuta nell'art. 171 del CCNL BPO è sostituita dalla seguente:

Tab. 4): Sintesi delle maggiorazioni per le intensificazioni dell'orario di lavoro

	a) Descrizione dell'intensificazione	Maggiorazione oraria
<b>A</b>	In regime di lavoro diurno	15%
<b>B</b>	In regime diurno in giorno festivo	19%
<b>C</b>	In regime notturno in giorno feriale	19%
<b>D</b>	In regime notturno in giorno festivo	24%
<b>E</b>	Accredito del saldo positivo della Banca delle ore	Riconoscimento dell'ulteriore

*Quarta/4*

*Amoroso*

*Carla M...*

*Federico Ferruccio*

*NA*

*B*

*Quarta/4*

	maggiorazione del 15%
--	--------------------------

**Art. 7 – Correzioni ed integrazioni a singole disposizioni contrattuali.**

L'art. 34, co. 7, è sostituito come segue: "Le Aziende che entro i 9 (nove) mesi dall'adozione del presente Contratto non avviano le negoziazioni per l'accordo di secondo livello di cui al presente articolo non possono effettuare i controlli individuali sulla produttività e dovranno erogare ad ogni lavoratore un importo retributivo lordo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro annuali, da pagarsi in una sola soluzione e 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".

All'art. 39 è inserito, di seguito al comma 3, il seguente comma: "Le ore di lavoro supplementare posso essere richieste, oltre il normale orario giornaliero ridotto, entro il limite massimo giornaliero previsto per il lavoro a tempo pieno. Nelle giornate in cui non è prevista prestazione di lavoro, le ore di supplementare possono essere richieste anche al di fuori dei periodi predeterminati con il contratto individuale".

All'art. 41, co. 2, è sostituito come segue: "Il Datore di lavoro, per esigenze aziendali, ha facoltà di variare la collocazione temporale ed aumentare la durata dell'orario di lavoro giornaliero o settimanale concordato con il Lavoratore o, in caso di part-time c.d. "turnistico", di variare la collocazione temporale ed aumentare la durata l'orario della fascia o delle fasce oraria indicate nel contratto di assunzione, alle seguenti condizioni:

- a. dando un preavviso al Lavoratore di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi;
- b. riconoscendo una maggiorazione della retribuzione oraria del 15% (quindici percento) 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 e differiti.
- c. al verificarsi delle seguenti causali:
  - aggiudicazione di una nuova commessa o apertura di una nuova unità produttiva o sede organizzativa;
  - variazioni dei volumi di servizio sulla commessa a seguito di richiesta non preventivabile del cliente;
  - esigenze sostitutive di personale assente con diritto alla conservazione del posto;
  - altre ipotesi specifiche indicate dalla contrattazione di secondo livello.
- d. rispettando il limite massimo di aumento dell'orario concordato pari al 25% della normale prestazione annua a tempo parziale".

L'art. 41, co. 3, è soppresso.

All'art. 43, co. 2, l'ultimo periodo è sostituito come segue: "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 indiretti e differiti".

All'art. 89, tabella n. 2, testo dell'asterisco apposto alla colonna n. 2, riga n. 10, il riferimento al livello D2 contenuto alla fine del testo in corsivo è sostituito con il riferimento al livello D1.

All'art. 93, lett. e), il riferimento all'art. 96 è sostituito con il riferimento all'art. 97.

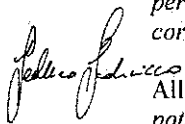
All'art. 97, co. 5, l'espressione "UI: 1162I" è sostituita con "UNI:1162I".

All'art. 99, co. 4, l'espressione "18° mese" è sostituito con "6° mese".

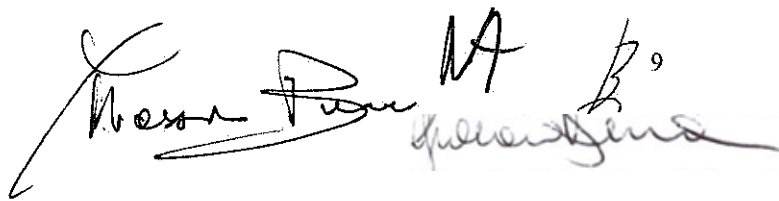
L'art. 107, co. 1, è sostituito come segue: "Ad esclusione degli Addetti ai turni "H24" con profili d'orario "6+1+1", saranno dovute al Lavoratore 48 ore annue di permesso retribuito, già comprensive della quota per c.d. "ex festività sopresse" (pari a 32 ore annue), nel rispetto del preavviso di almeno 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".

All'art. 108, tabella n. 3, seconda riga, primo riquadro, comma 1, è inserito di seguito il seguente periodo: "Le ore di permesso qui indicate saranno riproporzionate, in caso di lavoratore con contratto a tempo parziale, in misura corrispondente alle ore contrattuali di lavoro".

All'art. 108, tabella n. 4, secondo riquadro, è aggiunto di seguito il seguente punto: "I congedi di cui alla presente tabella potranno essere richiesti, fermi restando i limiti temporali massimi, per periodi minimi di almeno 30 giorni".







All'art. 108, tabella n. 5, prima riga, primo riquadro, comma 1, l'espressione "6 mesi" è sostituita con "24 mesi".

All'art. 174, co. 4, l'espressione "3 (tre) mesi" è sostituita con "30 (trenta) giorni, salvo comprovate esigenze aziendali che non consentano il rispetto di tale preavviso".

All'art. 210, lett. a), il riferimento ai Titoli n. LXIV e LXV sono sostituiti, rispettivamente, con i riferimenti ai Titoli n. XLIX e L.

All'art. 217, comma A, punto 2., lett. c), la dicitura "Superminimo assorbibile ad personam" è sostituita con la dicitura "Superminimo non assorbibile ad personam".

#### **Art. 8 – Valore delle modifiche e decorrenza.**

Le modifiche contenute all'interno del presente Accordo sono valide ed efficaci a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'Accordo stesso.

Le Parti si impegnano alla trasmissione del testo del presente Accordo al CNEL entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Accordo stesso.

FIRME

