
Accordo Collettivo Nazionale del Lavoro



Operatori telefonici - in modalità outbound - dei Call Center in outsourcing



Accordo Collettivo Nazionale di Lavoro degli Operatori telefonici - in modalità outbound
- dei Call Center in outsourcing

Inizio validità : 01/08/2025 - Scadenza economica: 30/06/2028 - Scadenza normativa:
30/06/2028

Costituzione delle parti

L'anno 2025, il giorno 01 del mese di Luglio in Roma, presso la sede Nazionale della
Confael sita in Via Francesco Cangiullo, 24- 00142 tra:

- CONFIMITALIA aderente a CIU, rappresentata dal Presidente Nazionale, dott.ssa Edlira
Kraja coadiuvata dal Vice Presidente Nazionale, dott. Massimo Moncelli, dalla Tesoriera
Nazionale, signora Ionela Narcisa Dita e dal Membro della Presidenza Nazionale, signora
Valentina Giugliano;

- SNALP, aderente a CIU, rappresentata dal Vice Segretario Vicario Dott. Eugenio Danilo
Fischetto coadiuvato dal Vice Segretario Nazionale Dott.Armando Marciànò, dal
Segretario Nazionale Amministrativo Dott. Daniele Epifanio e dal Membro di Segreteria
Nazionale Dott.ssa Francesca Gentilini;

- CONFAEL, rappresentata dal Segretario Generale Confederale Dott. Domenico Marrella
coadiuvato dal Vice Segretario Generale Vicario Dott. Italo Santarelli e dal Segretario
Nazionale Organizzativo Dott. Francesco Greco;

- CONFEDI rappresentata dal Presidente Nazionale Dott. Francesco Spina Barretta

si obbligano a sottoscrivere l' Accordo Collettivo Nazionale di Lavoro degli Operatori
telefonici - in modalità outbound - dei Call Center in outsourcing

letti, approvati e sottoscritti dai rappresentanti di tutte le Organizzazioni stipulanti.

Per CONFIMITALIA

Manuela Maccioni
Valentina Gylisano

Collina Mita
Per SNALP

Paolo Luigi Bonaccorsi
G. G. G. G. G.
Maurizio Aronowicz
Ettore Dele

Per CONFAEL

Gianfranco Ghisla

Tranasco Guco
Marcello Gallucci

Per CONFEDI

Francesco Spens Bonetti

Premessa

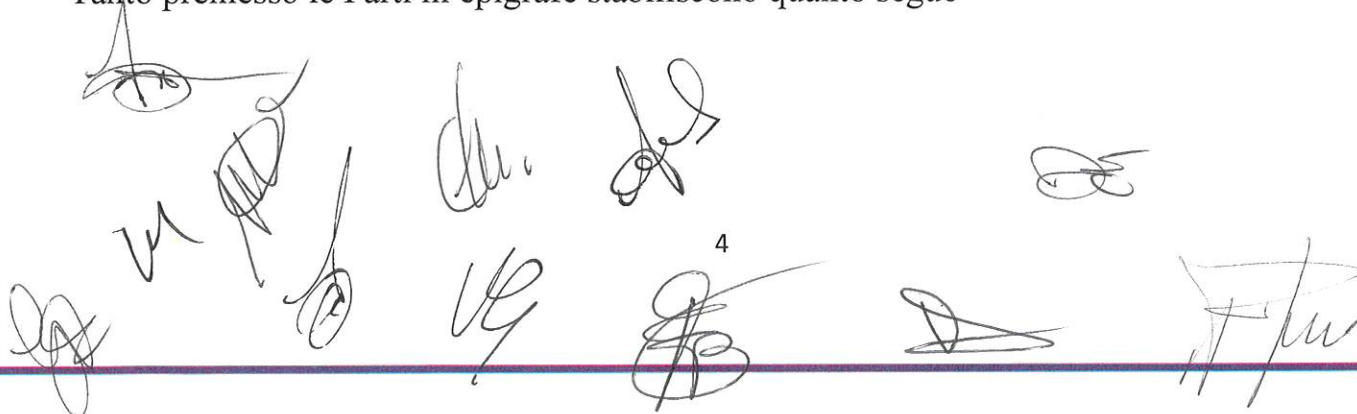
Il presente Accordo intende dare attuazione al D.Lgs. n. 81 del 2015, recante disposizioni sul riordino della disciplina organica dei contratti di lavoro, che ha apportato novità sostanziali alla regolamentazione previgente in materia di collaborazioni coordinate e continuative. L'art. 2, comma 1, del citato decreto ha disposto infatti che, a far data dall'1.1.2016, troverà applicazione la disciplina del rapporto di lavoro subordinato ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro, limitando l'operatività della presunzione di subordinazione di cui al comma 1 e, di conseguenza escludendo dalla riconduzione al lavoro subordinato, le collaborazioni per le quali gli Accordi Collettivi Nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore. A seguito delle modifiche normative apportate, ed in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative proprie delle aziende aderenti all'Associazione Assocall, le Parti in epigrafe sottoscrivono il seguente Accordo al fine di individuare gli specifici profili professionali con i quali è possibile stipulare contratti di collaborazione coordinata e continuativa, definendone altresì il relativo trattamento economico e normativo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 2, lett. a) del D.Lgs. n. 81/2015 e dell'art. 15 del D.Lgs. n.81/2017.

Le Parti, con il presente Accordo, propongono un assetto contrattuale specifico che definisca la disciplina dei rapporti di collaborazione in modo coerente con le dinamiche operative del Settore, impostato sui concetti di flessibilità, produttività, tutela e crescita delle professionalità.

Le Parti inoltre ribadiscono la volontà di attuare una prassi di iniziative congiunte nei confronti delle Istituzioni pubbliche fondate sulla ricerca di impegni indirizzati a riaffermare le politiche settoriali e di sistema.

Per favorire l'adozione di tali politiche, le Parti si impegnano, a promuovere la costituzione di tavoli di concertazione ai vari livelli per il confronto, anche preventivo, delle iniziative istituzionali, anche legislative e regolamentari, concernenti le materie suscettibili di condizionare lo sviluppo del Settore ed incidere negativamente nei confronti delle Aziende e dei collaboratori.

Tanto premesso le Parti in epigrafe stabiliscono quanto segue



4

Articolo 1

Ambito di applicazione e professionalità coinvolte

Il presente Accordo Collettivo Nazionale si applica esclusivamente nei confronti delle Aziende che svolgono attività di Call Center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle Aziende, o gruppi di Aziende che utilizzano sistemi di Call Center interni, a prescindere dal requisito dimensionale, aderenti all'Associazione Assocall, che instaurano rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con i Collaboratori di seguito precisati.

La figura professionale dei Collaboratori non subordinati, cui si applica il presente Accordo, è unicamente quella dell'operatore telefonico outbound chiamato a svolgere l'attività di vendita di beni e servizi, di presa appuntamenti, di recupero crediti, telemarketing e teleselling, Call to check, Call to verbal orders.

Restano, quindi, escluse le figure che svolgono attività con contratto di lavoro subordinato.

Articolo 2

Inscindibilità delle norme contrattuali

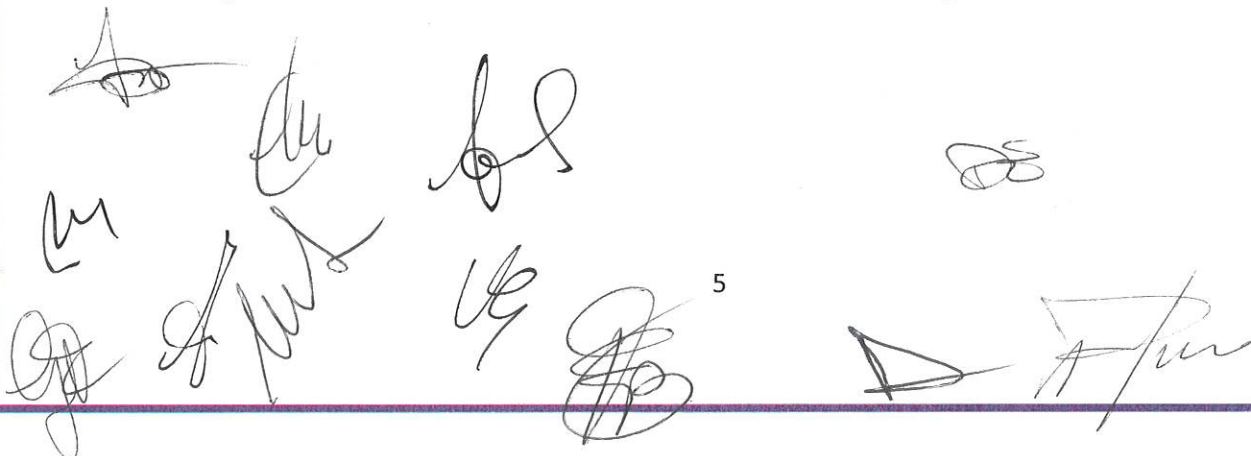
Il presente Accordo Collettivo Nazionale disciplina in maniera unitaria per tutto il territorio della Repubblica Italiana i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, tra le Imprese del Settore dei Call Center in outsourcing e i relativi collaboratori, così come definiti nell'art. 1 che precede.

Il presente Accordo Collettivo Nazionale, rappresenta un complesso unitario ed inscindibile e costituisce, in ogni sua norma e nel suo insieme un trattamento minimo e inderogabile per i collaboratori delle aziende di cui all'art. 1 che precede e costituisce condizione necessaria ai fini degli effetti dell'art. 2, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 81/2015 e dell'art. 15 del D.Lgs. 81/2017.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente Accordo Collettivo Nazionale si intende per:



Handwritten signatures and initials of various individuals, including a small number '5' in the center.

Committente: il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Collaboratore: il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico.

Cliente: il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie dei propri prodotti.

Campagna: tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.

Articolo 4

Natura dell'incarico e forma del contratto

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione coordinata e continuativa, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. da 2222 a 2228 c.c., dell'art. 409, n. 3 del c.p.c., dell'art. dell'art. 2, comma 2, lett. a) e art. 52, comma 2 del D.Lgs. 15.6.2015, n. 81, nel settore dei Call Center in outsourcing, per le attività rese dai Collaboratori in modalità "outbound", nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare le utenze, per un arco di tempo predeterminato (cosiddetta "campagna"), per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso assume l'obbligo di eseguire, con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro.

L'attività del Collaboratore è, di norma, riferita ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro.

Il contratto sarà redatto in forma scritta in due copie, una per ciascuna delle Parti e dovrà contenere:

- l'identità delle Parti;
- il richiamo esplicito al testo contrattuale del presente Accordo;
- le definizioni utilizzate dall'art. 3 del presente Accordo;
- la descrizione analitica dell'attività del Collaboratore "outbound";
- la durata del contratto e le ipotesi di recesso/risoluzione;

- il diritto del Collaboratore di regolamentare autonomamente: i tempi, gli orari e le modalità di esecuzione della prestazione, avuto riguardo, anche al luogo di lavoro;
- gli obblighi tra le Parti contrattuali;
- il corrispettivo della prestazione, tenuto conto dei compensi minimi stabiliti dal presente Accordo ed eventuali condizioni di miglior favore, nei confronti del Collaboratore, che saranno richiamate nel testo contrattuale sottoscritto dalle Parti;
- il rispetto e le modalità di applicazione del D.Lgs. 196/2003, e s.m.i., in materia di privacy;
- il richiamo ed il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, stabiliti dal D.Lgs. 81/2008, nell'ipotesi in cui la prestazione venga svolta nei luoghi di lavoro della Società committente;
- eventuale adesione all'organizzazione sindacale ai sensi e per gli effetti dell'art. 22 del presente Accordo;
- i termini di riconoscimento sociale e di diritto nei casi in cui si verificano eventi quali malattia, infortunio e maternità, nel rispetto delle disposizioni vigenti;
- l'eventuale obbligo di riservatezza;
- il luogo di esecuzione della prestazione lavorativa;
- le modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle Parti.

Articolo 5

Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni

Ai fini dell'assolvimento del carattere di autonomia che contraddistingue l'attività del Collaboratore outbound, l'attività resa dallo stesso deve essere gestita autonomamente in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l'incarico di compiere le attività indicate nel contratto individuale, potrà essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire, la collocazione temporale della stessa ed il luogo in cui

Handwritten signatures of various individuals, including a large signature on the left, a signature with a circled '7' in the center, and several other signatures on the right.

svolgere l'attività.

Ciò implica che il Collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite. Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

- a) se effettuare, o meno, la prestazione ed in quali giorni;
- b) al tempo da impiegare per l'esecuzione della propria attività, ovvero, a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
- c) se interrompere la prestazione giornaliera;
- d) se e per quanto tempo interrompere la prestazione giornaliera;
- e) alle modalità esecutive di svolgimento della prestazione;
- f) al luogo di lavoro.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Articolo 6

Coordinamento della prestazione - Forme consentite

All'atto della stipula del contratto individuale, le Parti potranno individuare, di comune accordo, le modalità di coordinamento della prestazione, coniugando il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione resa dal Collaboratore con il soddisfacimento delle necessità organizzative del Committente.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei Call Center, possono rientrare tra le forme di coordinamento stabilite di comune accordo tra le Parti:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie prescelte dal Collaboratore, non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dal Committente;

c) la previsione concordata della presenza di un Assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore, che non deve essere riconducibile all'esercizio, da parte del Committente, di un potere di controllo gerarchico;

d) la previsione concordata di utilizzo, da parte del Collaboratore, di un sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione che non precluda, comunque, la possibilità dello stesso Collaboratore che, in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione, possa sospenderne l'utilizzo.

In ogni caso e comunque, nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo tra le parti, il Collaboratore organizzerà autonomamente la propria attività lavorativa.

È in ogni caso escluso, da parte del Committente, sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute nel contratto individuale.

Articolo 7

Corrispettivo

Ai fini della individuazione del corrispettivo per l'attività di vendita di beni e servizi, di presa appuntamenti, di recupero crediti, telemarketing e teleselling, Call to check, Call to verbal orders, resa in modalità outbound, nel rispetto delle vigenti norme di legge e del presente Accordo, le Parti convengono quanto segue:

a) al Collaboratore che svolga l'attività di cui sopra, verrà riconosciuto il compenso conseguente al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Committente, qualora il predetto compenso risulti superiore a quello che spetta al Collaboratore in relazione al numero totale di ore di effettiva prestazione lavorativa, sulla base di quanto previsto alla successiva lett. b);

b) il compenso orario minimo di riferimento è quello indicato in appresso nella "Tabella Compenso", rapportato alle ore di effettiva prestazione lavorativa (ivi incluse le sospensioni richieste dalla Committente funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di presa appuntamento, di recupero credito, telemarketing e teleselling, Call to check, Call to verbal orders, le pause previste dalla legge, le attività preparatorie, il tempo di contatto, il tempo di chiamata e le attività di after Call work), nel

periodo di vigenza del contratto di collaborazione.

Tabella Compenso Minimo Orario e decorrenze

- fino al 31.12.2025 nella misura di euro 8,16;
- fino al 31.12.2026 nella misura di euro 8,67;
- dall'1.01.2027 e fino alla scadenza del presente Accordo Collettivo Nazionale, nella misura di euro 9,18.

Le Parti convengono che almeno tre mesi prima di ogni decorrenza di cui sopra si incontreranno per valutare, in relazione alle condizioni di mercato la sostenibilità della suindicata progressione economica del compenso del Collaboratore.

La natura autonoma del rapporto preclude la maturazione a favore del Collaboratore di compensi straordinari, mensilità aggiuntive, ferie, indennità di fine rapporto o altri istituti riconducibili al rapporto di lavoro subordinato al di fuori di quanto specificamente previsto dalla normativa vigente, dal presente Accordo o dal contratto individuale.

Tutti gli importi indicati nel presente Accordo, si intendono al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente, escluse quelle a carico del Committente.

Articolo 8

Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore

Le Parti, all'atto della stipula del contratto individuale, indicheranno il luogo in cui il Collaboratore svolgerà l'attività, secondo la preferenza di quest'ultimo, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Committente che potrà proporre la propria sede aziendale.

Qualora il Collaboratore scelga quale luogo di lavoro la sede del Committente, questi dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono, ed eventuali appositi software, senza che con ciò venga meno l'autonomia del rapporto di collaborazione.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a

disposizione dello stesso (modalità outdoor teleworker), in base ad accordi da definirsi a livello individuale.

Articolo 9

Gravidanza, malattia e infortunio

La maternità, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo.

Salva diversa previsione del contratto individuale, in caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza.

Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile.

Nel caso di maternità, il rapporto resterà sospeso per il periodo compreso tra i due mesi precedenti la data presunta del parto ed i quattro mesi successivi alla data effettiva, per un periodo complessivo di 180 giorni.

È considerata sospensione giustificata della prestazione anche l'astensione anticipata della maternità dovuta a eventi che mettano a rischio la gravidanza.

Articolo 10

Assicurazione obbligatoria

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il Collaboratore, presso l'Inail, contro gli infortuni sul lavoro.

Articolo 11

Proroga del contratto di collaborazione

Sono fatte salve eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le Parti individuali del contratto, o qualora dovesse rendersi strettamente necessario dare continuità alle prestazioni per sopravvenute esigenze connesse al raggiungimento del

risultato per il quale il contratto è stato stipulato.

In tali ipotesi, la proroga dovrà avvenire sempre in forma scritta.

Articolo 12

Cessazione anticipata del contratto e responsabilità del Collaboratore

Le Parti concordano che il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito o, se antecedente, della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

1) per giusta causa: (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giusta causa di recesso anche le seguenti ipotesi: oggettiva interruzione del servizio fornito dal Committente nel cui ambito è stato affidato al Collaboratore la campagna di vendita; gravi inadempienze contrattuali; commissione di reati per comportamenti inerenti l'esecuzione della prestazione di lavoro; danneggiamento o furti dei beni, uso improprio o personale di beni aziendali; eventuali attivazioni o vendite forzate di prodotti/servizi non richiesti dal Cliente; eventuali atteggiamenti non consoni al codice deontologico del Collaboratore, qualora istituito e portato a conoscenza del Collaboratore);

2) oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la prosecuzione del rapporto di Collaborazione.

In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del Collaboratore alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al Collaboratore mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Collaboratore potrà cessare il contratto per giusta causa quando si verificano:

3) ritardi nella corresponsione del compenso;

4) mancato rispetto da parte della Committente di quanto previsto nel Contratto individuale o stabilito dalla legge.

In caso di inadempienza di cui sopra, il Collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione.

Il Collaboratore che intenda far valere il recesso dovrà darne comunicazione alla Committente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Nel contratto individuale potrà essere stabilito il termine di preavviso da parte del Collaboratore nell'ipotesi di anticipata risoluzione, da parte dello stesso, rispetto al termine dedotto nel contratto individuale.

Il Collaboratore nell'esecuzione del contratto deve tutelare gli interessi del Committente ed agire con lealtà e buona fede fornendo ogni informazione utile per valutare l'andamento della convenienza dell'attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie. È vietato porre a carico del Collaboratore ogni tipo di responsabilità, anche solo di tipo parziale, per l'inadempimento del terzo.

Articolo 13

Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza

Per tutta la durata del rapporto il Collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui verrà a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di Società concorrenti.

Articolo 14

Commissione Paritetica Nazionale

Le Parti del presente Accordo concordano sulla costituzione di una Commissione Paritetica con il compito di:

- a) garantire la corretta applicazione ed il rispetto delle norme contenute nel presente Accordo;
- b) monitorare le informazioni delle Aziende, fornite con cadenza annuale dall'Associazione delle imprese, alla Organizzazione Sindacale nazionale - in quanto parte stipulante il presente Accordo Collettivo Nazionale - relative alla stipula e cessazioni dei contratti di collaborazione, anche al fine di eventuali attivazioni di politiche attive per il lavoro, nonché per l'esame di eventuali controversie d'interpretazione del presente Accordo.

La Commissione Paritetica è composta pariteticamente dai firmatari del presente Accordo o dai loro delegati.

Spetta alla Commissione riunirsi periodicamente secondo le necessità contingenti e comunque semestralmente.

Articolo 15

Invenzioni del Collaboratore

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto secondo le disposizioni di cui alla legge 22.4.1941, n. 633, e al codice della proprietà industriale, di cui al decreto legislativo 10.2.2005, n. 30.

Articolo 16

Pari opportunità

Le Parti convengono sulla opportunità di realizzare interventi che favoriscano parità di opportunità uomo donna nel Settore, anche attraverso attività di studio e di ricerca - a cura dell'Ente Bilaterale Nazionale, finalizzate alla promozione e attivazione di azioni positive a favore delle collaboratrici.

Articolo 17

Contrasto alle molestie sessuali e violenza nei luoghi di lavoro

Le Parti ritengono intollerabile ogni e qualsiasi atto che si configuri come molestia o violenza nei luoghi di lavoro e si impegnano ad adottare misure adeguate nei confronti di colui o coloro che le hanno poste in essere.

Il reciproco rispetto della dignità degli altri a tutti i livelli, ed in tutte le forme di collaborazione di lavoro - siano esse autonome, parasubordinate o subordinate è un principio a cui le Parti riconoscono grande attenzione.

A tal fine, le Parti condannano ogni comportamento che si configuri come molestia o violenza, in tutte le loro forme, e ritengono sia interesse reciproco affrontare con serietà questa problematica, spesso foriera di gravi implicazioni sociali.

È interesse delle Parti agire in caso di segnalazione o denuncia di molestia o violenza con la necessaria discrezione per proteggere la dignità e la riservatezza di ciascuno.

Articolo 18

Formazione

Le Parti sono consapevoli che la competitività delle imprese del settore si realizza sul patrimonio di competenze dei Collaboratori. Per tale motivo, intendono rafforzare la formazione professionale settoriale.

A tali fini, per garantire un adeguato standard professionale, i Collaboratori potranno accedere ad attività specifiche di informazione, formazione e/o aggiornamento professionale laddove previste a livello aziendale.

Articolo 19

Ente bilaterale nazionale

Le Parti prendono atto dell'importanza che la bilateralità riveste nel sistema delle relazioni sindacali ai vari livelli e pertanto, al fine di attuare le finalità di cui al presente C.C.N.L., convengono che l'Ente Bilaterale nazionale generale denominato E.N.GE.B.- Ente Nazionale Generale Bilaterale, costituisce lo strumento utile ad ogni iniziativa in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale.

L'Ente Bilaterale E.N.GE.B. persegue le seguenti finalità:

- a) formazione, in conformità con l'articolo 37 del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni sulla sicurezza sul lavoro, sulla qualificazione professionale e sul contratto di apprendistato;
- b) sostegno del reddito e dell'occupazione, anche mediante riqualificazione professionale dei dipendenti;
- c) promozione, sviluppo e diffusione di forme integrative nel campo della previdenza e dell'assistenza, secondo le intese tra le parti sociali;
- d) monitoraggio, attraverso la Costituzione di una Commissione pari opportunità, della parità di trattamento tra i lavoratori e le lavoratrici, per evitare discriminazioni basate su nazionalità, sesso, idee politiche, sindacali e religiose;
- e) conciliazione e certificazione, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 276/2003 e successive modificazioni ed integrazioni;
- f) costituzione dell'Organismo Paritetico per l'espletamento delle azioni inerenti

l'applicazione del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni,

g) costituzione della banca dati delle R.S.U.;

h) costituzione della banca dati delle R.L.S.;

i) interpretazione autentica dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e di risoluzione di eventuali controversie in merito, attraverso la costituzione di una specifica Commissione, che ha anche il compito di prevenire e risolvere potenziali conflittualità;

j) costituzione di un Osservatorio permanente 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 dalle Commissioni di Conciliazione;

k) gestione dei contributi obbligatori di cui agli articoli successivi, conformemente ai regolamenti formulati dalle Parti che hanno stipulato il presente contratto;

l) costituzione degli enti bilaterali a livello territoriale e coordinazione delle relative l'attività, verificandone la coerenza con gli accordi nazionali;

m) attivazione, direttamente o in convenzione, di procedure per accedere ai programmi comunitari ispirati e finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo e relativa gestione;

n) attivazione di un fondo di assistenza sanitaria integrativa e di un fondo di previdenza complementare;

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

L'Ente Bilaterale Nazionale provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli Enti Bilaterali Territoriali.

Articolo 20

Enti bilaterali territoriali

A livello territoriale sono costituiti gli Enti Bilaterali territoriali.

L'Ente bilaterale territoriale è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- monitoraggio contratti a tempo determinato e di somministrazione a tempo determinato;
- tutela della salute e dignità della persona;
- svolge funzioni in materia di apprendistato;
- lavoro ripartito;
- costituisce l'organismo paritetico e ne esercita le funzioni in materia di sicurezza sul lavoro;
- promuove e gestisce, a livello locale, iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti.
- riceve comunicazioni in materia di articolazione dell'orario settimanale, flessibilità dell'orario e relativamente alle procedure di flessibilità plurisettimanali;
- svolge funzioni in materia di conciliazioni ed arbitrato;

Può inoltre:

a) programmare ed organizzare, al livello di competenza, relazione sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo sullo stato e sulle previsioni occupazionali anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni ed inviandone i risultati all'ente bilaterale nazionale, anche sulla base delle rilevazioni realizzate dalle associazioni imprenditoriali in ottemperanza alle disposizioni di cui all'articolo 9 della legge n. 56/1987 e ss.mm.ii.; restano ferme, per le imprese, le garanzie previste dall'articolo 4, comma 4, della legge 22 luglio 1961, n. 628 e ss.mm.ii.;

b) ricercare ed elaborare, anche a fini statistici, i dati relativi alla realizzazione ed all'utilizzo degli accordi in materia di contratti di formazione e lavoro e di apprendistato, inviandone i risultati, di norma a cadenza trimestrale, all'Ente bilaterale nazionale;

c) svolge funzione di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi dell'art 18, legge 196/97 e ss.mm.ii. e del D.M. 25.3.1998, n. 142 e ss.mm.ii.;

d) svolge le funzioni ad esso affidate dagli accordi territoriali in materia di riallineamento retributivo.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'A. C.', followed by 'M. M.', 'A.', 'V.', a large signature with the number '17' written below it, 'D.', and 'F. M.'. There are also some smaller, less legible marks and initials scattered around.

Articolo 21

Finanziamento Ente Bilaterale

1. Il contributo mensile da destinare in favore dell'EN.GE.B Nazionale è stabilito nella misura di euro 10,00 (euro dieci/00) suddivisi per euro 8,00 mensile a carico dell'azienda (per 12 mensilità) e euro 2,00 a carico del dipendente (per 12 mensilità) per i contratti full time.
2. Il contributo mensile da destinare in favore dell'EN.GE.B Nazionale è stabilito nella misura di euro 5,00 (euro dieci/00) suddivisi per euro 4,00 mensile a carico dell'azienda (per 12 mensilità) e euro 1,00 a carico del dipendente (per 12 mensilità) per i contratti part time.
3. L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un E.A.R. d'importo mensile pari ad euro 25,00 lordi.
4. Le quote vanno versate o mediante F24 con codice "EGB1" o tramite bonifico bancario sul Conto corrente intestato a EN.GE.B. all'Iban: IT55W0306903202100000071942
5. L'azienda che non aderisce alle sigle sindacali stipulanti il presente contratto collettivo, e/o che ometta il versamento delle quote all'Ente Generale Bilaterale – EN.GE.B. e del Fondo Sanitario "MUTUA MIA" non può avvalersi del presente contratto.
6. Le quote riscosse dall' EN.GE.B. Nazionale e quelle attualmente accantonate, dedotto quanto di competenza dell'ente stesso, saranno trasferite agli Enti Generali Bilaterali Territoriali regolarmente costituiti e conformi a quanto stabilito dal presente C.C.N.L..
7. EN.GE.B. Nazionale potrà sospendere l'erogazione delle somme qualora non venga posto in condizione di accertare e compensare i crediti vantati nei confronti degli EN.GE.B. Regionali e Territoriali in relazione alle quote riscosse direttamente dagli stessi.
8. Le parti concordano di rivedere i criteri di finanziamento dell'Ente Generale Bilaterale all'occorrenza.

Per le imprese artigiane trova applicazione quanto previsto nella Sezione Artigiana.

Nota a verbale

Il rispetto del principio della libertà sindacale comporta che non può essere imposto un obbligo di adesione all'ente indicato e, pertanto, resta salva la facoltà di aderire ad altro

ente bilaterale che garantisca le medesime prestazioni.

Articolo 22

Contributo di assistenza contrattuale

Il contributo di assistenza contrattuale è fissato nella misura di € 10,00 della paga tabellare conglobata mensile per dipendente, da calcolarsi per 12 mensilità ed è così ripartito:

2 euro a carico del dipendente

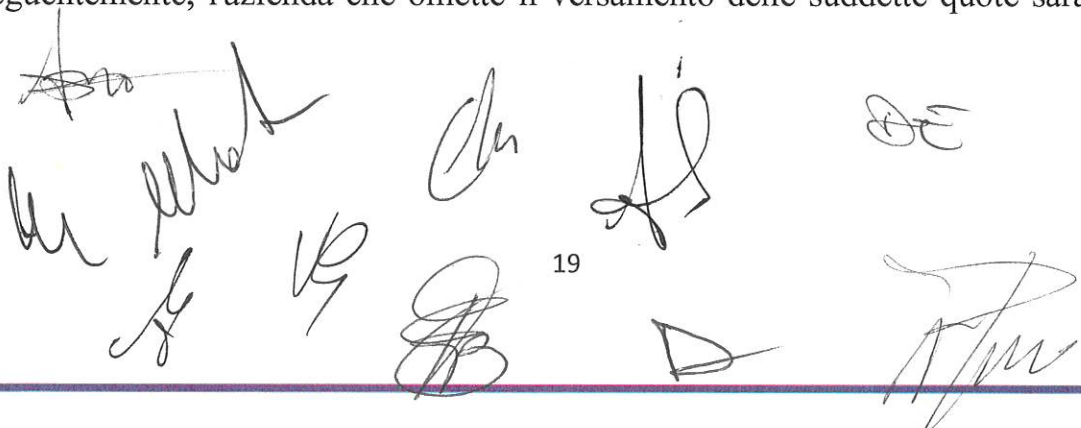
8 euro a carico dell'azienda

Sono tenuti al versamento del contributo di assistenza contrattuale tanto il datore di lavoro quanto i rispettivi dipendenti, a prescindere se associati o meno. Le quote di contributo a carico dei lavoratori dovranno essere mensilmente versate da tutti i datori di lavoro, unitamente a quelle a proprio carico, a mezzo F24, mediante l'apposizione del codice rubricato al "W465", secondo la procedura indicata dalla relativa circolare INPS.

Il mancato versamento del Contributo di Assistenza Contrattuale produce gli effetti previsti dal presente CCNL e dalla relativa normativa di settore.

Nel computo degli aumenti del contratto si è tenuto conto dell'obbligatorietà del descritto contributo rapportato alla paga tabellare conglobata mensile per dipendente, a carico del datore di lavoro.

Conseguentemente, l'azienda che omette il versamento delle suddette quote sarà tenuta a



19

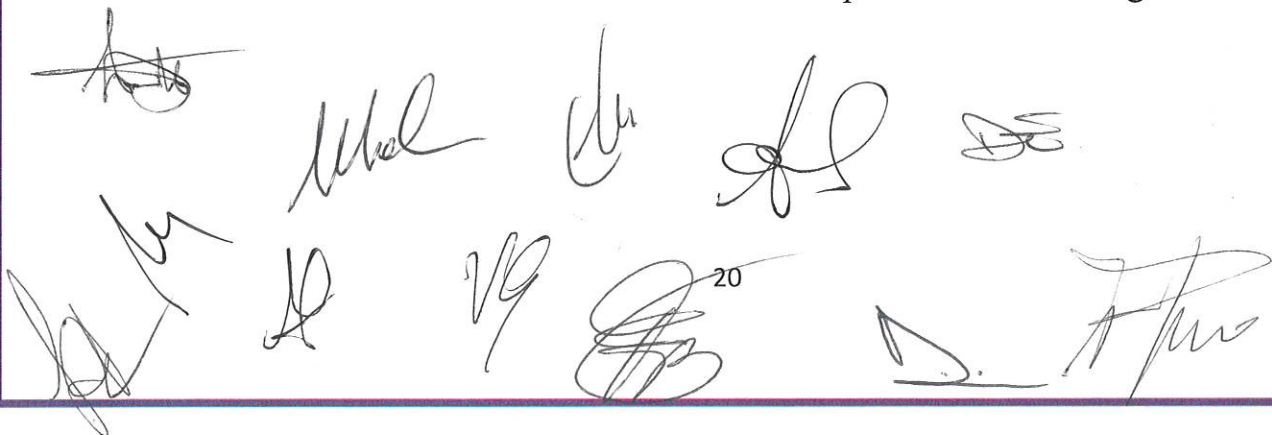
corrispondere al lavoratore un elemento distinto della retribuzione di pari importo.

L'elemento distinto della retribuzione di cui al comma precedente verrà corrisposto per 12 mensilità e non sarà utile ai fini del computo di qualsiasi istituto legale, contrattuale, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.

Articolo 23

Assistenza Sanitaria Integrativa

1. L'assistenza sanitaria integrativa verrà erogata dalla società di mutuo soccorso MUTUA MIA, con sede legale in Roma, via Calvi dell'Umbria, n.9, partita iva 13809251005. Le parti hanno di comune accordo preso tale decisione al fine di garantire a tutti i lavoratori/trici maggiori prestazioni assistenziali integrative del servizio sanitario nazionale.
2. A decorrere dalla data di stipula del presente C.C.N.L., tutti i lavoratori/trici assunti a tempo indeterminato o a tempo determinato, sia a tempo pieno che parziale, inclusi gli apprendisti ed i collaboratori, sono coperti dall'assistenza sanitaria integrativa erogata per il tramite della MUTUA MIA s.m.s.
3. Per il finanziamento della indicata assistenza sanitaria integrativa, è dovuto un contributo mensile obbligatorio per ciascun lavoratore in forza di euro 14,00 a carico dell'azienda ed euro 1,00 a carico del lavoratore. I contributi sono dovuti per 12 mensilità.
4. All'atto dell'iscrizione, è dovuta alla società MUTUA MIA una quota una tantum a carico del datore di lavoro, come prevista dai rispettivi piani.
5. I contributi verranno versati con la periodicità e le modalità stabilite dal regolamento del Fondo.
6. Il trattamento economico complessivo risulta comprensivo di tali quote e contributi, che sono considerati parte integrante del trattamento economico. Il contributo di cui al comma 3 del datore di lavoro e comma 5 sono sostitutivi di un equivalente aumento salariale contrattuale ed assumono valenza normativa per tutti coloro che applicano il presente C.C.N.L..
7. L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta ad erogare al lavoratore



un elemento distinto della retribuzione pari ad euro 16,50 lordi da corrispondere per tutte le mensilità previste dal C.C.N.L., fermo ed impregiudicato il diritto del lavoratore al risarcimento del danno subito.

Articolo 24

Welfare aziendale

A decorrere dal 01/08/2025 le Aziende dovranno mettere a disposizione dei lavoratori strumenti di "welfare", elencati in via esemplificativa in calce al presente articolo, del valore di 100 euro, elevato a 150 e 200 euro rispettivamente a decorrere dal 01/08/2025 da utilizzare entro il 31 maggio dell'anno successivo.

I suddetti valori sono onnicomprensivi ed espressamente esclusi dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

Hanno diritto a quanto sopra i lavoratori, superato il periodo di prova, in forza all'1 giugno di ciascun anno o successivamente assunti entro il 31 dicembre di ciascun anno:

- con contratto a tempo indeterminato;
- con contratto a tempo determinato che abbiano maturato almeno tre mesi, anche non consecutivi, di anzianità di servizio nel corso di ciascun anno (1° gennaio - 31 dicembre). Sono esclusi i lavoratori in aspettativa non retribuita né indennizzata nel periodo 1° giugno-31 dicembre di ciascun anno.

I suddetti valori non sono riproporzionabili per i lavoratori part-time e sono comprensivi esclusivamente di eventuali costi fiscali o contributivi a carico dell'azienda.

Quanto sopra previsto si aggiunge alle eventuali offerte di beni e servizi presenti in azienda sia unilateralmente riconosciute per regolamento, lettera di assunzione o altre modalità di formalizzazione, che derivanti da accordi collettivi.

In caso di accordi collettivi le Parti firmatarie dei medesimi accordi potranno armonizzare i criteri e le modalità di riconoscimento previsti dal presente articolo.

Ai fini dell'applicazione di quanto previsto dal presente articolo, le Aziende si confronteranno con la R.S.U. per individuare, tenuto conto delle esigenze dei lavoratori, della propria organizzazione e del rapporto con il territorio, una gamma di beni e servizi coerente con le caratteristiche dei dipendenti e finalizzata a migliorare la qualità della loro vita personale e familiare privilegiando quelli con finalità di educazione, istruzione, ricreazione e assistenza sociale e sanitaria o culto.

Le strutture territoriali delle Organizzazioni stipulanti forniranno adeguate informazioni, rispettivamente ad imprese e lavoratori, sui contenuti della presente disciplina ed, altresì, ne monitoreranno l'applicazione nel territorio di riferimento.

In sede nazionale, le Parti stipulanti valuteranno l'andamento dell'attuazione della presente disciplina, tenendo conto dell'evoluzione normativa, anche al fine di definire congiuntamente indicazioni e/o soluzioni rivolte in particolare alle P.M.I..

Nel corso della fase di prima applicazione e comunque entro il mese di agosto 2026, le Parti stipulanti si incontreranno per verificare il puntuale adempimento contrattuale nei confronti di tutti gli aventi diritto.

Ai sensi dell'articolo 51, comma 2, lettere f, f bis, f ter e comma 3 del Tuir, di seguito sono elencati in via esemplificativa gli strumenti di welfare aziendale non soggetti a regime fiscale e contributivo, fruibili in alternativa a premi di risultato in forma monetaria.

Opere e servizi per finalità sociali:

- Soggetti beneficiari : dipendenti e familiari anche se non fiscalmente a carico;
- Modalità di erogazione:
 - strutture di proprietà dell'azienda o di fornitori terzi convenzionati;
 - pagamento diretto del datore di lavoro al fornitore del servizio(e non direttamente al lavoratore);
 - possibile utilizzo di una piattaforma elettronica;
 - documento di legittimazione nominativo (voucher), in formato cartaceo o elettronico, riportante un valore nominale con diritto ad una sola prestazione, opera o servizio per l'intero valore nominale, senza integrazioni a carico del lavoratore (no buoni sconto);

Finalità	Servizi
Educazione e Iscrizione	- Corsi extraprofessionali - Corsi di formazione e istruzione (es. corsi di lingua) - Servizi di orientamento allo studio
Ricreazione	- Abbonamenti o ingressi a cinema e teatri, pay tv... - Abbonamenti o ingressi a palestre, centri sportivi, impianti sciistici, Spa,...

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller ones in the middle, and a signature on the right. A small number '22' is visible near the center.

	<ul style="list-style-type: none"> - Abbonamenti a testate giornalistiche, quotidiani,... - Viaggi (pacchetti completi), pacchetti case vacanza - Biglietteria e prenotazioni di viaggi, soggiorni e vacanza - Attività culturali (mostre e musei) - Biblioteche - Attività ricreative varie (eventi sportivi, spettacoli,..)
Assistenza Sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza domiciliare - Badanti - Case di riposo (R.S.A)
Assistenza Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Checkup medici - Visite specialistiche - Cure odontoiatriche - Terapie e riabilitazione - Sportello ascolto psicologico
Culto	<ul style="list-style-type: none"> - Pellegrinaggio (pacchetti completi)

Somme, Servizi e prestazioni di educazione, Istruzione ed assistenza a familiari, anziani e/o non autosufficienti

- Soggetti beneficiari: familiari dei dipendenti anche se non fiscalmente a carico;
- Modalità di erogazione:
 - Strutture di proprietà dell'azienda o di fornitori terzi convenzionati;
 - È ammesso il rimborso monetario da parte del datore di lavoro delle spese sostenute dal lavoratore, previa presentazione di idonea documentazione;
 - Possibile utilizzo di una piattaforma elettronica;

- Documento di legittimazione nominativo (c.d. voucher), in formato cartaceo o elettronico, riportante un valore nominale con diritto ad una sola prestazione, opera o servizio per l'intero valore nominale, senza integrazioni a carico del lavoratore (no buoni sconto).

Servizi di educazione e istruzione, anche in età prescolare	Asili nido - Servizi di babysitting - Spese di iscrizione e frequenza a scuola materna, elementare media e superiore Università e Master - Libri di testo scolastici e universitari
Servizi integrativi, di mensa e di trasporto connessi all'educazione e istruzione	Doposcuola o Pre-scuola - Buono pasto mensa scolastica - Scuolabus, gite didattiche - Frequentazione corso integrativo (lingue straniere/lingua italiana per bambini stranieri)
Ludoteche e centri estivi e invernali	Spese per frequentazioni di campus estivi e invernali - Spese per frequentazione di ludoteche
Borse di studio	Somme corrisposte per assegni, premi di merito e sussidi allo studio
Servizi di assistenza ai familiari anziani e/o non autosufficienti - Familiari anziani (che abbiano compiuto 75 anni)	- Badanti - Assistenza domiciliare - Case di riposo

- | | |
|---|----------------|
| - Familiari non autosufficienti (non autonomia nello svolgimento di attività quotidiane ovvero necessità di sorveglianza continua- è richiesta certificazione medica) | - Case di cura |
|---|----------------|

Beni e servizi in natura

- Soggetti beneficiari: dipendenti;
- Modalità di erogazione:
 - Beni e Servizi prodotti dall'azienda o erogati da terzi convenzionati;
 - Possibile utilizzo di una piattaforma elettronica;
 - Documento di legittimazione nominativo (c.d voucher), in formato cartaceo o elettronico, riportante un valore nominale con diritto ad una sola prestazione, opera o servizio per l'intero valore nominale, senza integrazioni a carico del lavoratore (no buoni sconto).

Esemplificazioni

- Buoni Spesa per generi alimentari
- Buoni Spesa per shopping (es. commercio elettronico)
- Buoni Spesa per acquisti vari
- Buoni Carburante
- Ricariche telefoniche

Servizi di trasporto collettivo per il raggiungimento del posto di lavoro

- Soggetti beneficiari: dipendenti;
- Modalità di erogazione: Non è ammessa l'erogazione in denaro;



Articolo 25

Clausola di raccordo

Nell'ottica di dotare il settore di uno strumento contrattuale che fornisca la necessaria stabilità del quadro di insieme, le Parti condividono che, il presente Accordo Collettivo, produca effetti dalla data di scadenza del C.C.N.L. 22.7.2013 (31.12.2016), stabilendo che, per il periodo di servizio prestato dai collaboratori dalla data di scadenza del C.C.N.L. 22.7.2013 (31.12.2016) fino al 28.2.2018, resta valido il trattamento economico e normativo stabilito dal precitato C.C.N.L. 22.7.2013 e l'Accordo del 20.12.2017.

Articolo 26

Delega per contributi sindacali

Al fine di consentire l'esercizio del diritto di associazione sindacale costituzionalmente garantito, il Collaboratore potrà rilasciare delega finalizzata alla trattenuta del contributo associativo sindacale ad una delle organizzazioni che sottoscrivono il presente contratto

Articolo 27

Decorrenza e durata

Il presente Accordo Collettivo Nazionale resterà in vigore fino al 30.06.2028.

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

Si intenderà rinnovato, della pari durata, se non disdetto, da una delle Parti stipulanti, a mezzo lettera raccomandata, almeno 3 mesi prima della scadenza.

In caso di disdetta il presente Accordo Collettivo Nazionale resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito da un successivo.

