

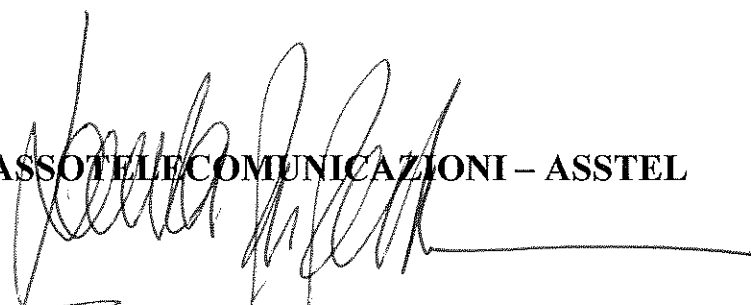
IPOSTESI DI ACCORDO

per il rinnovo del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione

Addi 11 novembre 2025, in Roma

Le Parti con il presente verbale di Accordo hanno inteso rinnovare il CCNL TLC a valere per il triennio 2023 – 2025 e per il triennio 2026 – 2028.

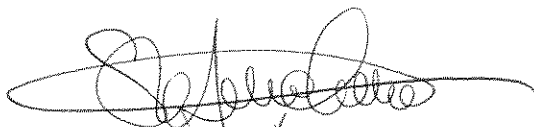
ASSOTELECOMUNICAZIONI – ASSTEL



FRANCO LEPO

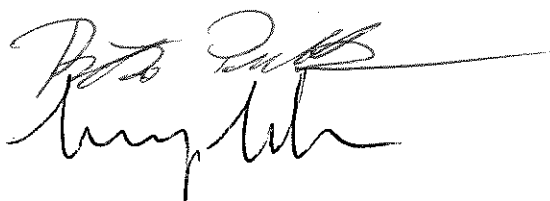


UGL TELECOMUNICAZIONI



ROBERTO PAPPALARDO

ROBERTO PAPPALARDO



**CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER IL PERSONALE
DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE**

In Roma, addì 11 novembre 2025

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL rappresentata dal Presidente Pietro Labriola, che, assistito da Laura Di Raimondo, Marco Rendina, Francesco Algieri, Rita Fontana, Federica Olivieri ha guidato la delegazione industriale composta da

_____.

e

UGL TELECOMUNICAZIONI (*) rappresentata dal Segretario Generale Stefano Conti, dal Segretario Nazionale _____, assistiti dalle delegazioni territoriali

è stato sottoscritto l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

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

A vertical column of handwritten signatures in black ink. From top to bottom, there are five distinct signatures. The bottom-most signature is the largest and most prominent, appearing to be 'P. Labriola'. To its right, there is a small number '2'.

PREMESSA¹

Assotelecomunicazioni – Asstel e Ugl Telecomunicazioni, così come indicato nell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, ritengono che un sistema di relazioni industriali più efficace e partecipativo sia necessario per qualificare i processi di trasformazione e digitalizzazione nella Filiera delle Telecomunicazioni.

Le Parti sono convinte che avere relazioni industriali autorevoli, dinamiche e qualificate costituisca un fattore di sviluppo, capace di incidere positivamente su un sistema economico-produttivo che deve essere in grado di vincere le sfide poste dai mercati sempre più globalizzati, dalla tecnologia e dai conseguenti cambiamenti del lavoro.

Assotelecomunicazioni – Asstel e Ugl Telecomunicazioni ritengono che la contrattazione collettiva, a partire dal CCNL, sia l'unico strumento in grado di adattare tempestivamente le regole del lavoro all'evoluzione del contesto industriale e economico di riferimento e, per questo, può contribuire in modo determinate al necessario miglioramento della competitività attraverso l'incremento della produttività delle imprese, il rafforzamento delle opportunità di occupabilità dei lavoratori, la crescita dei salari e la creazione di valore e posti di lavoro qualificati e in generale alla valorizzazione del fattore lavoro.

A tal fine, le Parti, individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

- la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;
- la centralità di un modello di relazioni sindacali autonomo, innovativo e partecipativo, che sostenga la competitività della Filiera delle Telecomunicazioni, nonché il valore e la qualità del lavoro e favorisca, anche attraverso la diffusione della contrattazione di II livello, i processi di trasformazioni in atto e il collegamento virtuoso fra innovazioni, produttività del lavoro e retribuzioni.
- l'importanza della misurazione e certificazione della rappresentanza, che deve costituire un perno nel modello di relazioni industriali della Filiera delle Telecomunicazioni quale elemento di efficienza della contrattazione stessa e, da un diverso punto di vista, anche quale strumento indispensabile per garantire adeguati livelli di protezione delle persone e del mercato a fronte della proliferazione di soggetti e contratti collettivi senza alcuna rappresentatività e rappresentanza certificata.

Clausola di esigibilità

Il presente CCNL ha come riferimento la necessità di semplificare e rendere certi i percorsi negoziali, dando piena attuazione all'intero Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 che ha fissato i principi di un sistema di relazioni sindacali democratico, orientato alla prevenzione dei conflitti, diretto ad assicurare efficacia ed esigibilità alle intese raggiunte. Tali principi impegnano tutti i soggetti firmatari e/o aderenti al testo Unico stesso, la cui declinazione come di seguito prevista ne costituisce un elemento organico e inscindibile.

In tal senso le Parti, in attuazione di quanto previsto dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 intendono introdurre, in via sperimentale, una specifica procedura volta ad assicurare l'esigibilità del CCNL, sulla base del principio di reciprocità, anche prevedendo la sanzionabilità di quei comportamenti attivi od omissivi che ne pregiudichino il corretto funzionamento.

¹ Testo della premessa concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e UGL Telecomunicazioni

In ragione di quanto precede le controversie collettive riguardanti l'applicazione del Sistema di Relazioni Sindacali, così come regolato dal CCNL agli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13, saranno esaminate come di seguito descritto:

Livello territoriale

Quando si ritenga disattesa una norma recata dagli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13 nell'ambito del Sistema di Relazioni Sindacali così come regolato dal CCNL, può essere richiesto, in prima istanza, un incontro a livello territoriale tra i rappresentanti dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato e le rispettive Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL. Laddove l'impresa non aderisca o conferisca mandato all'Associazione dei datori di lavoro interessata, detto incontro si svolgerà tra i rappresentanti aziendali e le suddette Organizzazioni Sindacali come sopra individuate. La richiesta di esame della questione avviene per iscritto, tramite la presentazione di apposita domanda che deve contenere l'indicazione della norma in ordine alla quale si intende proporre reclamo ed i motivi del reclamo stesso. La richiesta di esame può essere proposta per la parte datoriale direttamente dall'impresa ovvero per il tramite dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato; per la parte sindacale dalle Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL.

Entro 5 giorni dalla data di ricevimento della domanda, viene fissato un incontro per l'esame della controversia.

Al termine di tale fase viene redatto uno specifico verbale.

Livello nazionale

Permanendo il disaccordo, la controversia sarà sottoposta all'esame delle competenti Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL che si incontreranno entro i 5 giorni successivi.

Commissione Esperti

Laddove anche il confronto in sede nazionale non individui una soluzione condivisa tra le Parti, la questione, entro 3 giorni, sarà sottoposta ad una Commissione di Esperti composta da 3 componenti individuati in maniera paritetica dalle Parti tra esperti/professori universitari di diritto del lavoro. Il Presidente della Commissione di Esperti sarà individuato congiuntamente dalle Organizzazioni Sindacali e dall'Associazione datoriale stipulanti il CCNL.

La Commissione, una volta attivata, dovrà esprimersi entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di esame della vicenda.

La Commissione, assunte le necessarie informazioni o convocate le parti in apposite audizioni, decide all'unanimità in ordine alla controversia.

All'esito di tale decisione, qualora una delle Parti risulti soccombente, la stessa si impegna a devolvere importo pari ad € 400 ad iniziative solidaristiche/benefiche.

Fino al completo esaurimento, in tutte le loro fasi, delle procedure sopra individuate e comunque entro e non oltre 25 giorni, le Parti rinunciano ad adire l'Autorità giudiziaria sulle materie oggetto delle controversie, né, limitatamente a tali materie, si potrà fare ricorso ad agitazioni del personale di qualsiasi tipo né, da parte datoriale, verrà data attuazione a quanto oggetto della controversia.

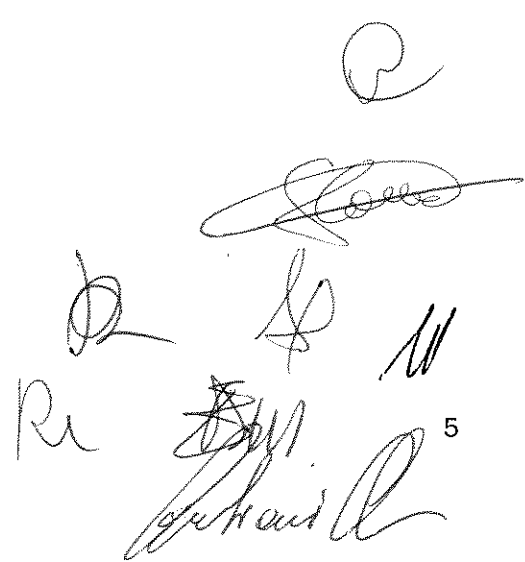
DICHIARAZIONE A VERBALE

Le parti si danno atto che all'integrale perfezionamento dei meccanismi così come definiti dal Testo Unico della Rappresentanza del 10 gennaio 2014 e successive modifiche, valuteranno la possibilità di estendere tale procedura al complesso delle norme del CCNL.



NOTA A VERBALE

L'importo eventualmente dovuto dalla Parte soccombente potrà inoltre essere devoluto al costituendo Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC, nei limiti e ai sensi della specifica normativa di riferimento.

A collection of handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page. At the top is a small, simple signature. Below it is a larger, more complex signature. To the left of this is another signature. Below these are several initials, including 'R', 'L', and 'W'. At the bottom is a large, cursive signature, and to its right is a small number '5'.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente contratto collettivo si applica alle imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano:

- A. imprese esercenti, con licenze/autorizzazioni ove previste, servizi di telecomunicazione, intendendosi per tali i servizi di telefonia fissa e/o mobile e/o servizi di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking (e-commerce, internet, posta elettronica, ecc.);
- B. imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, **in particolare per le imprese di telecomunicazione;**
- C. imprese che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione e esercizio di impianti e reti di telecomunicazione;
- D. imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.








Handwritten signatures and initials, including a large signature at the top right, a signature in the middle right, and several initials and signatures at the bottom.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente contratto collettivo si applica alle imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano:

- E. imprese esercenti, con licenze/autorizzazioni ove previste, servizi di telecomunicazione, intendendosi per tali i servizi di telefonia fissa e/o mobile e/o servizi di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking (e-commerce, internet, posta elettronica, ecc.);
- F. imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, ~~in particolare per le imprese di telecomunicazione;~~
- G. imprese che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione e esercizio di impianti e reti di telecomunicazione;
- H. imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.

R

PARTE PRIMA

DISCIPLINA DEL SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI

Art. 1 – Sistema di relazioni sindacali

1. Le Parti sulla base dei principi individuati in “Premessa”, convengono sulla necessità di promuovere un sistema di relazioni fondato sul reciproco riconoscimento dei ruoli e sul rispetto delle distinte prerogative, nonché caratterizzato dalla sistematicità dei rapporti sui temi individuati di comune interesse e dall’esame delle loro evoluzioni e ricadute specifiche nelle diverse realtà aziendali.
2. In tale sistema gli strumenti relazionali di seguito determinati risultano orientati alla ricerca di obiettivi condivisi e alla costruzione di condizioni tali da prevenire le occasioni di insorgenza del conflitto, attraverso sia la diffusione sempre più ampia e generalizzata degli obiettivi d’impresa in funzione dei mutamenti e dell’evoluzione dei nuovi contesti tecnologici, organizzativi, regolamentari e di mercato, che il coinvolgimento delle istanze di rappresentanza ai vari livelli.

2 bis. Le Parti concordano nel voler accogliere le potenzialità e le finestre di opportunità verso l’innovazione e la sperimentazione delle pratiche di relazioni industriali che la transizione digitale sta progressivamente innescando, anche privilegiando modelli di relazioni industriali ibridi che combinino strumenti digitali e fisici.

Inserimento:

In attuazione di quanto stabilito dal T.U. sulla Rappresentanza sottoscritto da UGL e Confindustria in data 10/1/2014, si darà seguito a quanto previsto per l’attività di raccolta, elaborazione e comunicazione del dato associativo, e per l’attività di raccolta del dato elettorale e la sua ponderazione con il dato associativo.

A) INFORMAZIONI IN SEDE TERRITORIALE

Per la vigenza del presente Contratto, nel corso di apposito incontro annuale, una delegazione delle Associazioni degli industriali territorialmente competenti fornirà – anche alla luce di risultati e valutazioni svolte nell’ambito del Forum – alle strutture territoriali Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, informazioni con specifico riferimento al territorio considerato.

Le aree geografiche interessate dall’informativa territoriale sono individuate come segue:

- ~~Nord Ovest: Valle d’Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria;~~
- ~~Nord Est: Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige;~~
- ~~Centro Ovest: Toscana, Umbria, Lazio, Sardegna;~~
- ~~Centro Est: Emilia Romagna, Marche, Abruzzo, Molise;~~
- ~~Sud: Campania, Basilicata, Calabria, Puglia, Sicilia.~~

Le informazioni verranno fornite, **in forma accentrata e/o da remoto**, presso le sedi delle Associazioni degli industriali territorialmente competenti, ~~in base alla suddivisione territoriale che precede di Milano, Torino, Venezia, Trieste, Bologna, Firenze, Roma, Ancona, Palermo, Bari e Napoli.~~

B) INFORMAZIONI A LIVELLO AZIENDALE

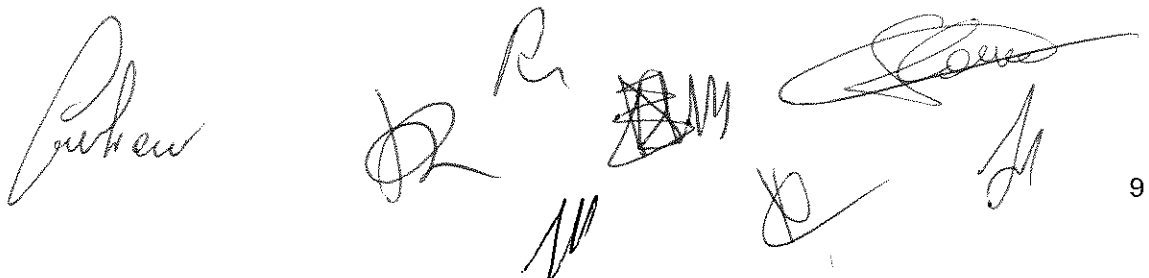
Con cadenza annuale e di norma nel primo quadrimestre, le Imprese che occupano complessivamente almeno 50 dipendenti provvederanno a fornire, con l'assistenza delle Associazioni degli industriali dove hanno sede le Direzioni generali aziendali, alle Organizzazioni sindacali stipulanti e congiuntamente ~~alle RSU, costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014~~ **ovvero, per le aziende più complesse, e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse ~~alle RSU, ove costituite~~, informazioni sulle materie di seguito individuate:**

1. gli andamenti e le prospettive produttive conseguenti ai programmi qualitativi e quantitativi di investimento, con particolare riferimento a quelli che comportino diversificazioni di attività e nuove localizzazioni produttive;
2. l'evoluzione degli assetti tecnologici ed organizzativi e le relative ricadute sul sistema produttivo e sull'organizzazione complessiva del lavoro;
3. le linee degli interventi in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia degli impianti;
4. i programmi qualificanti afferenti la formazione e l'aggiornamento professionale, avuto particolare riguardo alle azioni promosse nei confronti **del personale femminile e delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti in processi di mobilità professionale;**
5. l'andamento dell'occupazione, distinto per sesso, tipologia di contratto e inquadramento professionale;
6. il sistema complessivo degli orari di lavoro;
7. gli orientamenti e le azioni più significative rivolti al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla clientela.
8. i dati relativi alla tipologia delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni nonché al numero dei lavoratori interessati dipendenti dalle ditte appaltatrici e delle attività eventualmente soggette a subappalto, così come previsto dall'art. 53 del presente CCNL.

Qualora dovessero successivamente intervenire modifiche significative dei programmi aziendali sulle materie oggetto di informazione, saranno forniti ulteriori aggiornamenti integrativi.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali.



Handwritten signatures of several individuals, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

Art. 2 – Politiche di sviluppo della Filiera

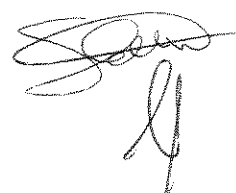
Le Parti riconoscono il ruolo centrale del sistema delle Relazioni Industriali, quale ambito strategico per indirizzare, tenuto conto dell'impatto che l'innovazione digitale è destinata a produrre, i processi settoriali e aziendali necessari per creare condizioni di: competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo; occupabilità e rioccupabilità sostenibili; sviluppo di un modello innovativo di welfare.

In tale quadro le Parti riconfermano la necessità di promuovere lo sviluppo della "cultura di Filiera" basata su specifici Gruppi di Lavoro/Commissioni paritetici di approfondimento, studio, ricerca e proposta, a livello di Filiera, sulle tematiche di competenza. Tali gruppi assorbono e sviluppano le competenze delle diverse Commissioni/Osservatori già previsti e contemplati dal CCNL:

- Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze;
- Osservatorio nazionale di settore Filiera sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori
- Commissione Osservatorio nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza
- Osservatorio nazionale sul lavoro agile/telelavoro
- Osservatorio nazionale sull'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività conferite in appalto.
- Osservatorio sulla formazione e certificazione delle competenze.

In particolare nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale di Filiera sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori potranno essere oggetto di analisi gli sviluppi e le implementazioni dei sistemi di Intelligenza Artificiale e il relativo rapporto con la normativa di riferimento e quanto previsto nel presente CCNL all'art. 57.

- Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, **sulla formazione e certificazione delle competenze;**
- Osservatorio nazionale di **settore Filiera** sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori;
- **Commissione** Osservatorio nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza;
- Osservatorio nazionale sul lavoro agile/telelavoro;
- Osservatorio nazionale sull'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività conferite in appalto.
- ~~Osservatorio sulla formazione e certificazione delle competenze.~~



In particolare nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale di Filiera sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori potranno essere oggetto di analisi gli sviluppi e le implementazioni dei sistemi di Intelligenza Artificiale e il relativo rapporto con la normativa di riferimento e quanto previsto nel presente CCNL all'art. 57.

Inserimento:

Le Parti convengono che nell'ambito delle attività dell'Osservatorio sulle Nuove Tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori, potranno essere individuate figure che, in relazione all'esperienza maturata sugli ambiti di attività interessati, possano offrire il proprio contributo ai lavori dell'Osservatorio medesimo. Analoghe figure potranno essere previste da specifici accordi aziendali, nell'ambito delle rappresentanze dei lavoratori.

Con riferimento all'Osservatorio Nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza potranno essere oggetto di analisi i diversi ambiti per sostenere l'integrazione di genere (a titolo esemplificativo, salariale, di carriera, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro). Sempre nell'ambito di tale osservatorio potrà essere monitorata ed oggetto di analisi il progressivo percorso relativo alla trasposizione della Direttiva UE 970/2023 in materia di trasparenza salariale.

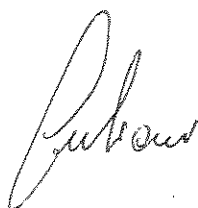
A) Cultura di Settore

Le Parti ritengono essenziale promuovere a tutti i livelli una sempre crescente diffusione della «cultura di settore» e delle Relazioni Industriali a tutti gli interlocutori sindacali, iniziando dalle RSU.

Le Parti prevedono, di norma, di effettuare due momenti di incontro su base annuale: il primo di carattere seminariale da tenersi a livello nazionale, il secondo, incentrato su singole tematiche in materia di lavoro e relazioni industriali, rivolto prevalentemente alle RSU ovvero ai componenti dei Coordinamenti nazionali delle RSU ove costituiti, e alle singole imprese. Tali attività saranno svolte, fermo restando il principio dell'invarianza dei costi, individuando soluzioni che ne consentano l'effettiva esigibilità.

B) ~~Azioni a sostegno della~~ Trasformazione delle attività di CRM/BPO

Le Parti – nella cornice di relazioni richiamata nella premessa del presente articolo - confermano altresì la volontà di **definire** le azioni e il percorso negoziale **di cui all'allegato 2** utili ad affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO. Ciò in coerenza con l'Accordo sulle Azioni a Sostegno della Trasformazione delle attività di CRM/BPO del 12 novembre 2020, l'Accordo Quadro su principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO del 21 febbraio 2019 e con i Principi Direzionali dell'Accordo di Programma del 23 novembre 2017 **con i quali** le Parti hanno condiviso la volontà di rafforzare l'area di applicazione del CCNL TLC e **l'attenzione del contratto stesso alle attività di Customer Care, attraverso la definizione di una parte speciale, nell'ambito del presente CCNL TLC, dedicata espressamente agli specifici profili e le modalità di svolgimento delle attività del CRM/BPO soluzioni che ne favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva.**



Art. 3 – Assetti contrattuali

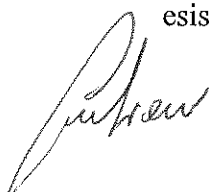
1. Il sistema contrattuale si articola sul livello nazionale e - sulla base delle specifiche clausole di rinvio del Contratto nazionale e in conformità ai criteri ed alle procedure da tale Contratto indicate - sul livello aziendale.

CONTRATTO NAZIONALE

2. Il CCNL ha durata triennale tanto per la parte economica che per la parte normativa.
3. Il presente CCNL garantisce la certezza e l'uniformità dei trattamenti economici e normativi comuni per tutti i lavoratori ovunque impiegati nel territorio nazionale.
4. Il CCNL individua, per il livello aziendale, le materie, i soggetti abilitati e la tempistica, previa opportune garanzie procedurali, con ambiti e competenze non ripetitivi rispetto a quelli propri del livello nazionale.
5. Le proposte per il rinnovo del CCNL saranno presentate in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative sei mesi prima della scadenza del contratto.
6. La Parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.
7. Durante i sei mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del CCNL e, comunque per un periodo complessivamente pari a sette mesi dalla data di presentazione della piattaforma di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette.
8. A condizione che siano stati rispettati tempi e procedure di cui ai commi precedenti, in caso di ritardato rinnovo del CCNL rispetto alla scadenza, le Parti definiranno una copertura economica a favore dei lavoratori in forza alla data del rinnovo contrattuale.

CONTRATTAZIONE AZIENDALE

9. La contrattazione a livello aziendale riguarda materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del CCNL e che non siano stati già negoziati al primo livello.
10. Detta contrattazione, oltre a disciplinare le materie oggetto di specifico rinvio da parte del presente CCNL, ha la funzione di negoziare erogazioni economiche correlate a risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, miglioramento della competitività delle imprese, nonché maggiore innovazione, efficienza organizzativa, efficacia, qualità e redditività, nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. La relativa disciplina è contenuta nell'art. 44 (Premio di risultato).
11. Sono soggetti della contrattazione a livello aziendale congiuntamente le strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU, costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse, e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento



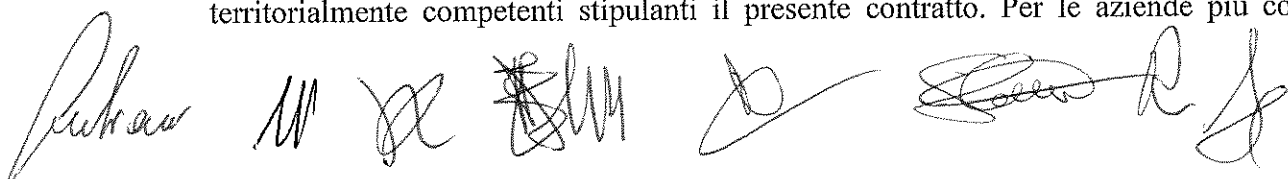
nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Le aziende sono assistite e rappresentate dalle Associazioni industriali territoriali cui sono iscritte o conferiscono mandato.

12. Gli accordi aziendali stipulati successivamente alla data del presente rinnovo hanno durata triennale.
13. La contrattazione aziendale si svolge secondo il principio della non sovrapposibilità nell'anno dei cicli negoziali, ivi comprese le relative erogazioni iniziali, della contrattazione aziendale.
14. Fermo restando quanto sopra, le richieste di rinnovo degli accordi aziendali dovranno essere sottoscritte congiuntamente dai soggetti individuati al precedente comma 11 e presentate all'azienda e contestualmente all'Associazione industriale cui l'azienda è iscritta o ha conferito mandato, in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative due mesi prima della scadenza degli accordi stessi.
15. La Parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.
16. Durante i due mesi dalla data di presentazione delle piattaforme e per il mese successivo alla scadenza dell'accordo e comunque per un periodo complessivamente pari a tre mesi dalla data di presentazione delle richieste di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.
17. In applicazione di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci ed esigibili per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del Protocollo d'intesa del 31 maggio 2013 e dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, o che comunque tali accordi abbiano formalmente accettato, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle rappresentanze sindacali unitarie elette secondo le regole interconfederali convenute con il suddetto Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo le prassi esistenti, dal Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse.
18. A livello aziendale le Parti potranno definire le pattuizioni a garanzia dell'esigibilità degli accordi aziendali così come previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014.

Dette pattuizioni hanno effetto vincolante esclusivamente per tutte le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori ed Associazioni Sindacali espressione delle Confederazioni sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale operanti all'interno dell'azienda e non per i singoli lavoratori.

19. In coerenza con quanto previsto nella Parte Terza dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 al fine di gestire situazioni di crisi o in presenza di investimenti significativi per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale dell'impresa, possono essere definite intese modificative con riferimento agli istituti del CCNL che disciplinano la prestazione lavorativa, gli orari e l'organizzazione del lavoro.

Gli accordi di cui sopra potranno essere realizzati tra azienda, assistita dall'Associazione industriale territoriale, con le rappresentanze sindacali unitarie e le organizzazioni sindacali territorialmente competenti stipulanti il presente contratto. Per le aziende più complesse



L'Accordo potrà essere realizzato con il coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse, e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL.

L'informativa di avvio del negoziato e l'eventuale accordo raggiunto dovranno essere comunicati ad Asstel e alle Segreterie Nazionali delle Parti stipulanti il presente CCNL.

Le Parti stipulanti il presente CCNL si incontreranno con cadenza annuale per verificare gli andamenti applicativi delle previsioni di cui al presente comma.

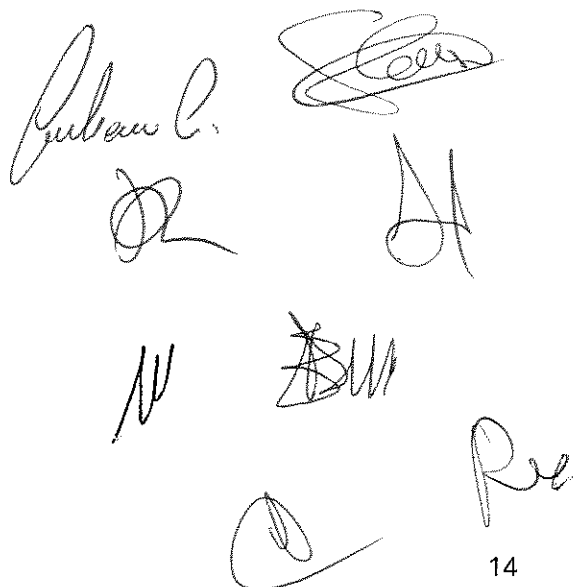
INCONTRI IN SEDE AZIENDALE

20. Anche a livello di singola unità produttiva, in presenza di significative innovazioni e/o trasformazioni tecnologiche e/o produttive, per valutare gli effetti inerenti a modifiche dei livelli occupazionali, orari, inquadramenti e formazione, si avvierà un momento di approfondimento ed esame propositivo sulle suddette tematiche da svolgersi in sede sindacale con la competente direzione aziendale.
21. Nel caso di accordi nazionali riferiti ad aziende plurilocalizzate, le RSU delle singole unità produttive, congiuntamente alle organizzazioni sindacali **stipulanti territorialmente competenti, dei lavoratori**, potranno richiedere alle competenti direzioni aziendali un incontro, da effettuare anche in sede sindacale, in merito all'applicazione dell'accordo stesso.

PRODUTTIVITA'

Le Parti convengono sull'opportunità di favorire l'adozione a livello aziendale di accordi finalizzati alla crescita della produttività nelle diverse accezioni individuabili nella filiera.

A tal fine le Parti, su richiesta di una di esse, si incontreranno con cadenza annuale per valutare gli impatti e le eventuali opportunità che potrebbero essere generati da misure incentivanti la produttività e la competitività.



Handwritten signatures of various individuals, including 'Pulvan L.', 'A', 'W', 'BWA', 'O', and 'Re'.

Art. 4 - Decorrenza e durata

1. Ferma restando la disciplina degli assetti contrattuali di cui all'art. 3, il presente contratto decorre dalla data di stipula, salvo quanto diversamente previsto per i singoli istituti, e scade il _____.
2. Il contratto s'intenderà rinnovato se non disdetto almeno sei mesi prima della scadenza con raccomandata a.r./**posta elettronica certificata**; in caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.
3. Le disposizioni del presente contratto, nell'ambito di ogni istituto, sono correlate ed inscindibili.

Handwritten signatures and initials:

Row 1: *Paolino* (left), *[Signature]* (right)

Row 2: *[Initials]* (left), *[Signature]* (right)

Row 3: *[Initials]* (left), *[Signature]* (right)

Row 4: *Re* (left), *[Signature]* (right)

Art. 7 – Reclami e controversie

1. Ferme restando le possibilità di accordo diretto tra le Parti interessate per eventuali reclami nell'applicazione del presente contratto, le controversie individuali e collettive tra azienda e lavoratori saranno risolte possibilmente in prima istanza tra la Direzione e la RSU e, in difetto di accordo, dalle **rispettive** competenti Organizzazioni Sindacali **stipulanti il CCNL**.
2. Le controversie collettive sull'applicazione del presente contratto saranno esaminate dalle competenti strutture territoriali delle Parti stipulanti e, in caso di mancato accordo, saranno riesaminate a livello nazionale.
3. Tale previsione non trova applicazione con riferimento alla specifica disciplina della Clausola di Esigibilità di cui alla Premessa del presente CCNL.

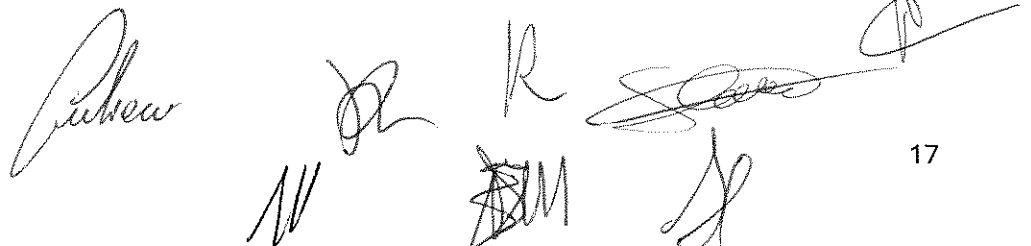


A collection of approximately ten handwritten signatures in black ink, arranged in two columns. The signatures are stylized and vary in complexity, representing the various parties involved in the agreement.

PARTE SECONDA - DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI

Art. 8 – Rappresentanze sindacali unitarie

1. In applicazione dell'Accordo interconfederale del 10 gennaio 2014 e secondo quanto previsto dall'art. 3 (Assetti contrattuali) del presente CCNL, le Rappresentanze Sindacali Unitarie e, ove esistenti, i propri organi di Coordinamento - congiuntamente alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, congiuntamente alle Organizzazioni Sindacali nazionali **stipulanti** - hanno la capacità di partecipare alle trattative e la facoltà di sottoscrivere accordi collettivi in sede aziendale negli ambiti, per le materie, con le procedure e i criteri stabiliti dal presente CCNL.
2. Le funzioni riconosciute per legge alle Rappresentanze Sindacali Aziendali vengono esercitate dalle Rappresentanze Sindacali Unitarie, che risultano, pertanto, titolari di tutti i relativi diritti, poteri e tutele secondo quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014.
3. In ciascuna unità produttiva con più di quindici dipendenti vengono costituite le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) ai sensi di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale 10 gennaio 2014.
4. Le Organizzazioni sindacali firmatarie del predetto Accordo Interconfederale, del presente contratto o comunque aderenti alla disciplina in esso contenuta, partecipando alla procedura di elezione della RSU, rinunciano formalmente ed espressamente a costituire la Rappresentanza Sindacale Aziendale.
5. L'effettuazione delle operazioni elettorali dovrà garantire il regolare espletamento del servizio. Il luogo ed il calendario delle votazioni saranno oggetto di intesa tra la Commissione elettorale e la direzione aziendale in modo tale da permettere la più ampia affluenza dei lavoratori, restando inteso che il concreto esercizio del diritto di voto sarà effettuato fuori dall'orario di lavoro. **Tenuto conto dell'introduzione di nuovi modelli organizzativi incentrati sul lavoro agile, al fine di favorire la partecipazione potrà essere valutato lo strumento del Voto Elettronico, da sviluppare anche tramite apposita piattaforma certificata ed individuata dalle Parti stipulanti il presente CCNL.**
6. I componenti le RSU sono titolari in via esclusiva dei diritti, dei permessi, delle libertà sindacali e delle tutele stabiliti dalle disposizioni di cui al titolo III della legge n. 300/1970 e assumono le proprie decisioni a maggioranza dei propri componenti ovvero a maggioranza dei componenti degli organi di coordinamento ove esistenti.
7. Per quanto riguarda l'individuazione, il numero e le competenze dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza nonché per ciò che attiene agli organismi di natura pattizia di cui al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro) e successive modifiche, **le Parti, anche con riferimento alle modalità per l'esercizio delle funzioni, fanno riferimento alle disposizioni dell'Accordo Interconfederale del 12 dicembre 2018, salve le eventuali diverse intese esistenti a livello aziendale e nel rispetto delle procedure aziendali.**



Art. 10 – Assemblea

1. Le Organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto e le RSU possono chiedere di indire per le unità produttive, in locali di cui l'azienda abbia disponibilità, assemblee del personale dipendente ai fini dell'esercizio del diritto di assemblea di cui all'art. 20 della legge n.300/1970 ed agli accordi interconfederali. **Le assemblee che si tengono durante l'orario di lavoro potranno svolgersi anche da remoto e/o in forma ibrida (parte in presenza e parte da remoto), in tal caso sarà utilizzata la piattaforma video digitale che l'azienda metterà a disposizione, nel rispetto delle procedure di utilizzo degli strumenti informatici. Da tale modalità non dovranno derivare aggravii di costi.**
2. Analogo diritto di assemblea viene riconosciuto anche nelle unità produttive con almeno 10 dipendenti nel limite massimo di otto ore annue retribuite, salvo che non ricorra l'ipotesi di cui al secondo comma dell'art. 35 della legge n.300/1970. Tali assemblee saranno tenute, di norma, fuori dalle unità produttive medesime, con le modalità di seguito indicate, per quanto compatibili.
3. La convocazione sarà comunicata alla direzione aziendale con l'indicazione specifica dell'ordine del giorno e con un preavviso minimo di 48 ore, tenendo comunque conto delle correlate esigenze organizzative e logistiche. Contestualmente dovranno essere comunicati all'azienda i nominativi dei dirigenti esterni del Sindacato che si intenda eventualmente far partecipare all'assemblea, **anche nel caso di assemblee effettuate da remoto o in modalità ibrida.**
4. Le assemblee indette durante l'orario di lavoro, nei limiti complessivi stabiliti dalla legge e dagli accordi interconfederali, dovranno svolgersi, di norma, all'inizio o al termine di ciascun periodo lavorativo giornaliero. Nei casi in cui l'attività del personale interessato si svolga a turni e/o in presenza di specifiche esigenze di presidio del servizio, l'assemblea sarà scaglionata in almeno due riunioni, di norma nell'arco della stessa giornata. Lo svolgimento delle riunioni durante l'orario di lavoro dovrà comunque avere luogo con modalità che tengano conto dell'esigenza di garantire la continuità del servizio, la sicurezza delle persone e la salvaguardia degli impianti.

Sono fatte salve ulteriori e/o diverse modalità di svolgimento delle assemblee definite a livello aziendale.



Art. 11 - Diritto di affissione

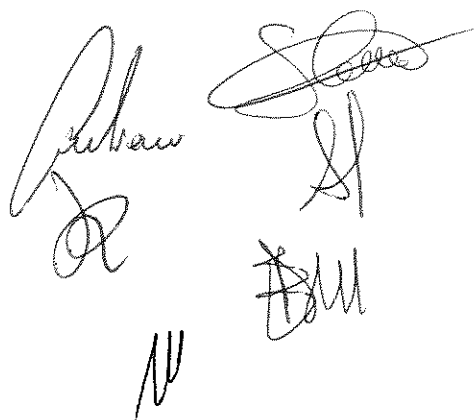
1. Il diritto di affissione è regolato dall'art. 25 della legge n.300/1970.
2. Le aziende in ciascuna unità produttiva metteranno a disposizione delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e delle RSU appositi spazi, accessibili a tutti i lavoratori, per l'affissione di comunicazioni. Dette affissioni saranno effettuate anche attraverso apposita bacheca elettronica, intendendosi per tale una pagina web attivata dall'azienda, su richiesta delle RSU, nell'ambito del sistema intranet dell'azienda medesima.
3. La predetta estensione e le specifiche modalità operative di accesso **delle Organizzazioni Sindacali stipulanti** e delle RSU alla bacheca elettronica, saranno definite a livello aziendale, senza aggravio di costi e nel rispetto delle procedure aziendali di utilizzo degli strumenti informatici.
4. Le suddette comunicazioni riguarderanno materie di interesse sindacale e del lavoro e saranno tempestivamente inoltrate alla direzione aziendale.



Handwritten signatures and initials, including the name 'Ruben' and various scribbles, located in the lower right quadrant of the page.

Art. 12 – Locali

1. In adempimento all'art. 27 della legge n.300/1970 le aziende, nelle unità produttive con almeno 200 dipendenti, metteranno a disposizione delle RSU un idoneo locale comune all'interno di ciascuna unità produttiva o nelle immediate vicinanze di essa.
2. Nelle unità produttive di cui all'art. 35 della citata legge n.300/1970 con un numero inferiore a 200 dipendenti, il diritto riguarderà l'uso di un locale idoneo alle riunioni.
3. **Sarà inoltre possibile, previa definizione tra le parti, l'utilizzo di piattaforme digitali o sale virtuali.**

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large signature that appears to be 'P. Basso' with a flourish underneath. To its right, there is another large signature, possibly 'S. ...', with a smaller signature below it. Below these, there are several sets of initials, including 'M' and 'H.M.'.A single handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

PARTE TERZA - DISCIPLINA DEL RAPPORTO INDIVIDUALE DI LAVORO

Sezione 1 - COSTITUZIONE E FORME DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 14 – Assunzione

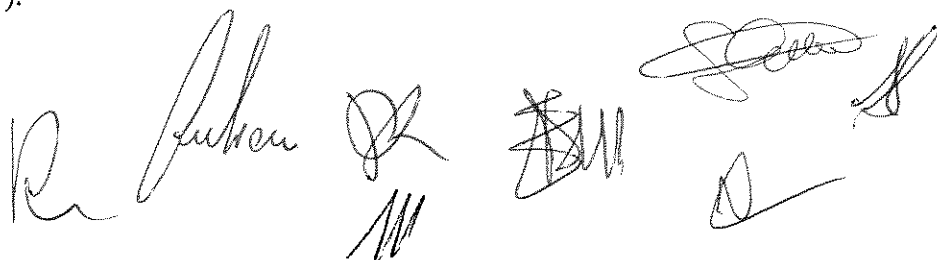
1. Fermo restando quanto disposto dal D.lgs. 152/1997 **come modificato dal D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito nella L. 3 luglio 2023, n. 85**, l'assunzione è comunicata al lavoratore con lettera nella quale devono essere specificati:
 - a. la data di inizio del rapporto di lavoro;
 - b. la categoria, il livello di inquadramento e il profilo professionale di appartenenza ai sensi dell'art. 23 (Classificazione professionale) del presente Contratto;
 - c. il luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente all'atto dell'assunzione
 - d. il trattamento economico iniziale;
 - e. la durata dell'eventuale periodo di prova.

L'Azienda metterà a disposizione del lavoratore, anche in formato digitale, le ulteriori informazioni utili allo svolgimento del rapporto di lavoro previste dal presente CCNL, dalla contrattazione e/o da regolamenti aziendali, ai sensi dei riferimenti normativi di cui sopra.

2. Prima dell'assunzione il lavoratore potrà essere sottoposto a visita medica di idoneità al lavoro.
3. All'atto dell'assunzione il lavoratore deve presentare:
 - a. un documento di identità;
 - b. stato di famiglia;
 - c. certificato di residenza di data non anteriore a 3 6 mesi (l'interessato dovrà comunicare anche l'eventuale domicilio, ove questo sia diverso dalla residenza). Il lavoratore dovrà dare comunicazione formale degli eventuali successivi mutamenti di residenza e di domicilio.
 - d. eventuale ulteriore documentazione prevista in forza di norme di legge ovvero che l'Azienda ritenga opportuno richiedere per ragioni amministrative, fiscali e previdenziali (a titolo esemplificativo: il codice fiscale, il certificato penale di data non anteriore a tre mesi; il certificato di cittadinanza e di residenza di data non anteriore a tre mesi).

DICHIARAZIONE A VERBALE

Le Parti si danno reciprocamente atto che le procedure di assunzione dovranno avvenire nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (GDPR UE/2016/679 e D.Lgs 196/2003, c.d. Codice privacy).



Art. 15 – Periodo di prova

1. ~~Il lavoratore assunto in servizio può essere soggetto ad un periodo di prova non superiore a mesi sei per i lavoratori dei livelli di classificazione 7°, 6° e 5° ed a mesi tre per i lavoratori degli altri livelli. Il lavoratore assunto in servizio può essere soggetto ad un periodo di prova non superiore a mesi sei per i lavoratori delle aree professionali C e D ed a mesi tre per i lavoratori delle aree professionali A e B.~~
2. Non sono ammesse né la protrazione né la rinnovazione del periodo di prova, salvo giustificata assenza dovuta a malattia o infortunio, nei quali casi il lavoratore sarà ammesso a completare il periodo di prova stesso, qualora sia in grado di riprendere il servizio entro tre mesi.
3. Nel corso del periodo di prova la risoluzione del rapporto di lavoro può aver luogo in qualsiasi momento ad iniziativa di ciascuna delle due parti e non fa ricorrere il reciproco obbligo del preavviso né della relativa indennità sostitutiva.
In caso di risoluzione del rapporto di lavoro durante il periodo di prova, la retribuzione verrà corrisposta per il solo periodo di servizio prestato.

A collection of handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a signature on the top right, and several initials or smaller signatures below them.A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato

1. Le Parti stipulanti si richiamano all'Accordo europeo Unice-Ceep-Ces 18 marzo 1999 dove, nel confermare che il rapporto di lavoro a tempo indeterminato costituisce la forma comune del rapporto di lavoro, si afferma che i contratti a tempo determinato rappresentano una caratteristica dell'impiego in alcuni settori, occupazioni e attività atte a soddisfare le esigenze sia delle aziende che dei lavoratori.
2. Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine secondo quanto disposto dalle previsioni di legge vigenti recate dagli artt. 19 e seguenti del D.lgs 81 del 2015 ~~come modificato dalla Legge 96 del 2018.~~

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 19, comma 1, lett. a) si individuano i seguenti casi:

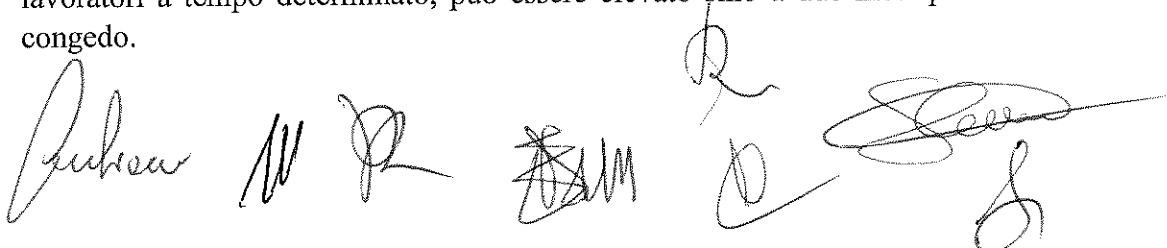
- a) esecuzione di attività e/o opere e/o servizi connessi all'introduzione di innovazioni tecnologiche, ovvero al lancio sul mercato e/o sviluppo di nuovi prodotti e/o servizi, ovvero a modifiche dell'assetto organizzativo o dei processi produttivi;
 - b) esecuzione di attività di installazione o montaggio soggette a particolari condizioni climatico-ambientali che non consentano la protrazione delle lavorazioni in altro periodo dell'anno;
 - c) esecuzione di attività che per la quantità e/o specificità del prodotto/servizio e/o delle lavorazioni richieste non sia possibile evadere con il normale potenziale produttivo, ovvero che richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate.
- ~~3. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova non superiore a venti giorni a 15 giorni per i rapporti a tempo determinato di durata inferiore a 6 mesi e a 30 giorni per i rapporti a tempo determinato di durata pari o superiore a 6 mesi.~~

Riformulazione

3. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova la cui durata è stabilita in un giorno di effettiva prestazione per 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 due giorni né superiore a quindici giorni, per i rapporti di lavoro aventi durata non superiore a sei mesi, e a trenta giorni, per quelli aventi durata superiore a sei mesi e inferiore a dodici mesi.

~~a venti giorni a 15 giorni per i rapporti a tempo determinato di durata inferiore a 6 mesi e a 30 giorni per i rapporti a tempo determinato di durata pari o superiore a 6 mesi.~~

4. Nel caso di sostituzione di lavoratori in congedo di maternità/paternità o parentale, il periodo previsto dall'art. 4, comma 2, D.lgs. 26 marzo 2001 n. 151, per l'assunzione anticipata di lavoratori a tempo determinato, può essere elevato sino a due mesi prima dell'inizio del congedo.



5. L'impresa fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, nonché alla RSU ovvero, in mancanza di queste, alle Organizzazioni Sindacali stipulanti, informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte da lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili nell'ambito dell'unità organizzativa di appartenenza. Le aziende forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.
6. Il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso la stessa azienda, abbia prestato attività lavorativa per un periodo pari almeno a sei mesi ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro, entro i successivi dodici mesi dalla cessazione del rapporto, con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione dei rapporti a termine. Il diritto di precedenza può essere esercitato nei termini e alle condizioni di cui all'art. 24, comma 4, del D.lgs. 81 del 2015 e si estingue trascorso un anno dalla data di cessazione del rapporto; esso non può essere esercitato qualora il rapporto di lavoro si sia risolto per giusta causa o per giustificato motivo soggettivo. Per le lavoratrici in congedo di maternità si richiama quanto previsto dall'art. 24, comma 2 del D.lgs 81 del 2015.
7. Fermo restando quanto previsto dall'art. 26, del D.lgs 81 del 2015, i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
8. In caso di malattia e infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assenti con contratto a termine è limitata a un periodo massimo pari a un quarto della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto stesso.
9. In caso di proroga del contratto a termine, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento all'intero periodo contrattuale e pertanto dalla data di inizio del contratto. Nel caso di rinnovo del contratto, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento al singolo rinnovo.
10. Per fase di avvio di una nuova attività si intende un periodo di tempo fino a 12 mesi per l'avvio di una nuova unità produttiva/organizzativa. Tale periodo potrà essere incrementato previo accordo aziendale con particolare riferimento alle aziende e/o unità produttive operanti nei territori del Mezzogiorno individuati dal T.U. approvato con d.p.r. 6 marzo 1978, n. 218.



Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some appearing to be initials or short names.

Art. 17 – *Somministrazione a tempo determinato*

1. Al rapporto di lavoro svolto in regime di somministrazione a tempo determinato si applicano le disposizioni di legge vigenti recate dagli artt. 30 e seguenti del D.lgs 81 del 2015 **come modificato dalla Legge 96 del 2018. Si richiama, altresì quanto previsto all'art. 16, comma 2 del presente CCNL.**
2. Fermo restando il limite disposto dall'articolo 23 del D.lgs 81 del 2015, il numero dei lavoratori assunti con contratto a tempo determinato ovvero con contratto di somministrazione a tempo determinato, da computarsi in termini di media nell'arco dell'anno (1° gennaio-31 dicembre), non può eccedere complessivamente il 35% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza presso l'utilizzatore al 1° gennaio dell'anno di stipula dei predetti contratti, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia eguale o superiore a 0,5. A livello aziendale le Parti potranno definire maggiori percentuali – in questo caso nel limite massimo aggiuntivo del 5% - di ricorso a detti istituti. Nel caso di 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 di lavoro.
3. I lavoratori somministrati dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
4. Le aziende forniranno annualmente **alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali di contratti di somministrazione a tempo determinato stipulati.** ~~dettagliata~~ informativa sul numero di dipendenti con contratto in somministrazione, suddivisi per età anagrafica, sesso, sede e attività/reparto/commissa di appartenenza utilizzazione.

~~Per le Aziende plurilocalizzate, saranno possibili momenti di confronto con le Segreterie Nazionali stipulanti il presente cenl,~~

Riformulazione

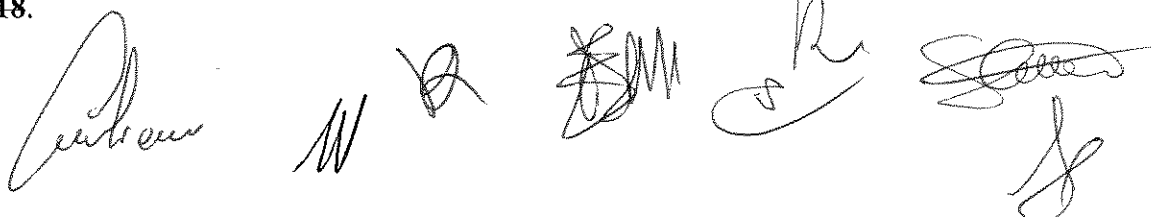
Per le Aziende plurilocalizzate, saranno possibili momenti di confronto con le Segreterie Nazionali stipulanti il presente CCNL, unitamente alle segreterie territoriali ed alla RSU

relativamente alle dimensioni quantitative dei contratti di somministrazione a termine sottoscritti, sia a livello nazionale che di singola sede.

~~Inoltre, le stesse forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali di contratti di somministrazione a tempo determinato stipulati.~~

NOTA A VERBALE

Le Parti convengono che la facoltà di cui al comma 2 del presente articolo troverà applicazione laddove vengano utilizzati solo i rapporti di cui al suddetto comma 2. Negli altri casi varranno le vigenti disposizioni di cui all'art. 31 del D.Lgs 81 del 2015 **come modificato dalla Legge 96 del 2018.**



Art. 18 – Contratto di lavoro a tempo parziale

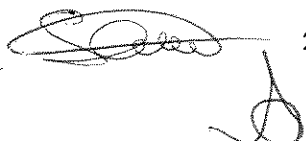
1. Il rapporto di lavoro a tempo parziale può determinarsi, in posizioni compatibili con l'istituto, mediante assunzione o per effetto della trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno; in entrambi i casi è richiesta la forma scritta ai fini della prova.
2. Ai fini del presente Contratto, la modalità di svolgimento dell'attività tempo parziale può essere di tipo:
 - a. orizzontale, quando la riduzione di orario rispetto al tempo pieno è prevista in relazione all'orario normale giornaliero di lavoro;
 - b. verticale, quando sia previsto che l'attività lavorativa venga svolta a tempo pieno, ma limitatamente a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
 - c. misto, quando la prestazione si realizza secondo una combinazione delle modalità sopraindicate, che contempli giornate o periodi a tempo pieno alternati a giornate o periodi a orario ridotto o di non lavoro.

3. Le Parti si danno atto che:

- a. ai sensi di quanto previsto dall'art. 24, comma 6, del D.Lgs. n. 80/2015, le lavoratrici inserite nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale, verticale od orizzontale. Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere nuovamente trasformato, a richiesta della lavoratrice, in rapporto di lavoro a tempo pieno;
- b. ai sensi di quanto previsto dall'art. 8 commi 3, 4 e 5 del D.Lgs 81 del 2015, i lavoratori affetti da patologie oncologiche nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, eventualmente anche a causa degli effetti invalidanti di terapie salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso l'unità sanitaria locale territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale. A richiesta del lavoratore il rapporto di lavoro a tempo parziale è trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno.

In caso di patologie oncologiche o gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore o della lavoratrice, nonché nel caso in cui il lavoratore o la lavoratrice assista una persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che abbia necessità di assistenza continua in quanto non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale.

- c. In caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente portatore di handicap ai sensi dell'articolo 3 della legge n. 104 del 1992, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale. Tale priorità è riconosciuta anche in caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione ai sensi della Legge 170 del 2010.



4. Ad eccezione di quanto previsto ai commi che precedono, l'azienda - nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative - valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, anche per una durata predeterminata; in tal caso il rapporto a tempo parziale non sarà di norma inferiore a sei mesi né superiore a quarantotto. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro quarantacinque giorni dalla richiesta. È consentita l'assunzione di personale con contratto a tempo determinato per ragioni sostitutive per completare il normale orario di lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale fino a quando l'interessato osserverà il tempo di lavoro parziale.
5. Il trattamento economico e normativo del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale sarà riproporzionato, compatibilmente con le particolari caratteristiche dell'istituto, sulla base del rapporto tra orario ridotto e il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.
6. Le prestazioni a tempo parziale potranno essere organizzate anche su turni collocati in fasce orarie predeterminate e programmate secondo le articolazioni orarie in atto nel settore aziendale di appartenenza.
7. Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare per iscritto clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione ovvero della durata della prestazione lavorativa nei limiti del 100% dell'orario ridotto e comunque non oltre il normale orario di lavoro settimanale a tempo pieno fermo restando che la misura massima dell'aumento, non può eccedere il limite del 25% della normale prestazione annua a tempo parziale.

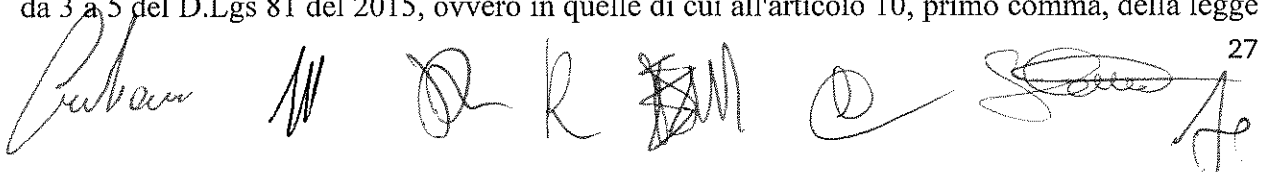
Tali clausole potranno essere utilizzate in relazione a:

- campagne pubblicitarie, iniziative promozionali e attività per l'immissione sul mercato di nuovi prodotti/servizi, anche connesse all'aggiudicazione di una nuova commessa, nonché avvio di nuove unità produttive/organizzative;
- variazioni operative conseguenti a interventi di manutenzione/aggiornamento/implementazione di sistemi e/o delle postazioni di lavoro entro periodi temporali definiti;
- attività necessarie per garantire la sicurezza, la continuità e la funzionalità degli impianti e/o servizi e/o per ottemperare agli obblighi legislativi/amministrativi/regolatori;
- variazioni operative relative ad attività di installazione, montaggio e/o manutenzione di impianti/apparati conseguenti ad eventi climatici o a cause di forza maggiore;
- esigenze sostitutive temporanee per assenze con diritto alla conservazione del posto.

Altre ragioni possono essere individuate dalla contrattazione di secondo livello.

Le variazioni di cui al presente comma sono preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e sono compensate con il pagamento di una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria globale di fatto, anche per gli effetti di cui all'art 6, comma 6, ultimo periodo, del D.Lgs 81/2015.

Il rifiuto del lavoratore di sottoscrivere clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento. Al lavoratore che si trova nelle condizioni di cui all'articolo 8, commi da 3 a 5 del D.Lgs 81 del 2015, ovvero in quelle di cui all'articolo 10, primo comma, della legge



20 maggio 1970, n. 300, è riconosciuta la facoltà di revocare il consenso prestato alla clausola elastica.

La variazione della collocazione temporale della prestazione e la sua variazione in aumento non danno diritto alle compensazioni di cui al presente comma nei casi in cui le suddette variazioni siano richieste dal lavoratore interessato per sue necessità o scelte. Le Parti si danno altresì atto che non configurano fattispecie di clausole elastiche la variazione della collocazione temporale della prestazione conseguente a operazioni di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa, nonché le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 6.

8. In riferimento a motivate esigenze tecniche ed organizzative è consentita, con l'accordo del lavoratore, anche in caso di rapporti di lavoro a termine, la prestazione di lavoro supplementare nella misura massima del 100% del normale orario contrattuale giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore a tempo pieno. Le ore di lavoro supplementare come sopra definite saranno compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 20% per le prestazioni rientranti nell'ambito del 50% dell'orario giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore e del 24% per le prestazioni eccedenti nel mese tale limite.

9. **La previsione di cui al presente comma è contenuta all'art.... della Parte Speciale CRM/BPO. Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con il contratto di lavoro a tempo parziale. Convengono quindi che è facoltà dell'azienda richiedere, prestando attenzione al tema di un'equa distribuzione, e del lavoratore accettare, singole prestazioni di lavoro supplementare, di norma contigue alla prestazione di lavoro ordinaria, in presenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali quelle connesse a:**

~~— necessità sia saltuarie che ricorrenti, derivanti da incrementi dei volumi di attività;~~

~~— sostituzione di personale dipendente assente per qualsiasi causa, fatta eccezione per il caso di sciopero.~~

~~Le ore di lavoro supplementare, intendendosi per tali quelle eccedenti la prestazione lavorativa, nel limite massimo dell'orario di lavoro a tempo pieno (40 ore settimanali), sono compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 15% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti nei limiti del 25% dell'orario settimanale stabilito per ciascun lavoratore e con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 18% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti per le ore eccedenti tale limite.~~

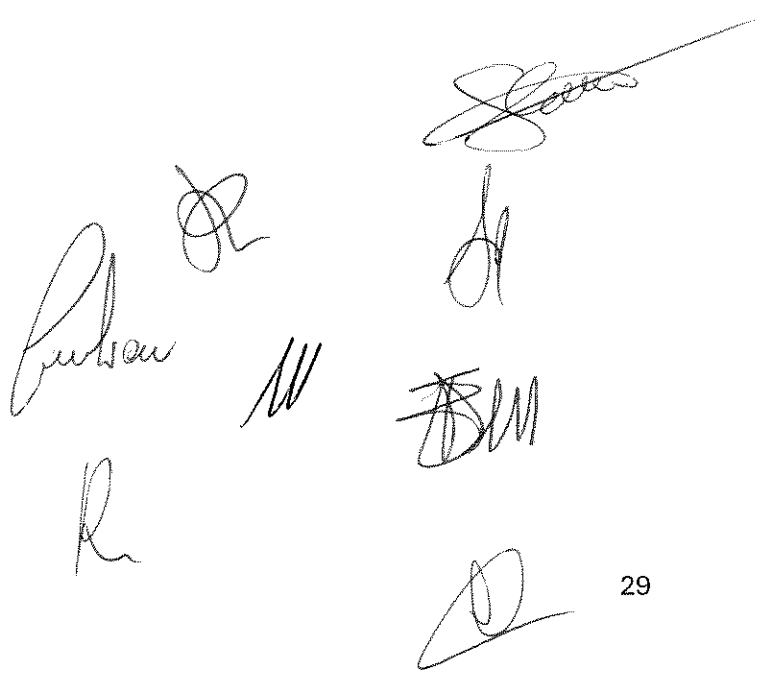
~~Esse possono essere effettuate:~~

~~— oltre il normale orario giornaliero ridotto, fino al limite massimo giornaliero del corrispondente lavoratore con orario di lavoro a tempo pieno;~~



~~nelle giornate in cui non sia prevista prestazione di lavoro, per il lavoro a tempo parziale di tipo verticale o misto ancorché ricadenti, al di fuori dei periodi pre-determinati. (Comma inserito nella parte speciale crm/bpo)~~

10. Nel rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale le prestazioni di lavoro straordinario sono disciplinate nei presupposti e nelle quantità dalle disposizioni contrattuali per i lavoratori a tempo pieno previste dall'art. 30, comma 3 (Lavoro straordinario) del presente CCNL.
11. In caso di assunzioni a tempo pieno il personale a tempo parziale in attività presso unità produttive situate nello stesso comprensorio adibito alle stesse mansioni od a mansioni equivalenti rispetto a quelle con riguardo alle quali è prevista l'assunzione ha un diritto di precedenza con priorità per coloro che abbiano trasformato il rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale.
12. In caso di assunzione di personale a tempo parziale il datore di lavoro è tenuto a darne tempestiva informazione al personale già dipendente con rapporto a tempo pieno occupato in unità produttive site nello stesso comprensorio, anche mediante comunicazione scritta in luogo accessibile a tutti nei locali dell'impresa, ed a prendere in considerazione le eventuali domande di trasformazione a tempo parziale del rapporto dei dipendenti a tempo pieno.
13. Le imprese, in concomitanza con il ricorso ad ammortizzatori sociali accoglieranno per periodi predefiniti - compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative - le domande di trasformazione da tempo pieno a tempo parziale presentate dai lavoratori addetti alle unità organizzative interessate dall'intervento degli stessi ammortizzatori sociali.
14. In occasione degli incontri di cui all'articolo 1, lettera B) le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare. ~~Le aziende, in particolare, in tale occasione, forniranno informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al comma 9 del presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.~~



Handwritten signatures and initials scattered across the bottom right of the page, including a large signature at the top right, several smaller initials in the middle, and a signature at the bottom right.

Art. 22 - bis Lavoro Agile

1. Le Parti concordano nel promuovere il Lavoro Agile, quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile l'utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, compresi i tempi di riposo e la cd. disconnessione del lavoratore, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.
2. Ferme restando le previsioni di legge recate dalla Legge 81 del 2017 è demandata alla contrattazione aziendale la possibilità di introdurre ulteriori e più specifiche previsioni che facilitino il ricorso al Lavoro Agile, nel rispetto dei principi di fiducia, collaborazione, senso di responsabilità e autodisciplina su cui si basa detta modalità di esecuzione della prestazione lavorativa.
3. **Le Parti convengono che Principi di seguito richiamati costituiscono il riferimento per favorire l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali.**

– *Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro:*

Il lavoro agile può contribuire a definire modelli organizzativi caratterizzati da maggiore elasticità, capaci di generare valore per imprese e lavoratori, contribuendo al miglioramento dei risultati aziendali e della qualità della vita dei lavoratori, agevolando la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, assicurando comunque la piena copertura delle esigenze di servizio e fermo restando le esigenze tecnico organizzative.

– *Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività:*

L'introduzione del lavoro agile può contribuire, grazie a nuovi modelli organizzativi e a percorsi formativi, puntando ad una accresciuta consapevolezza del lavoratore e alla valorizzazione della sua professionalità, al miglioramento della qualità e della produttività della ~~prestazione lavorativa~~ aziendale.

A tal fine potranno inoltre essere definite specifiche intese a livello aziendale che prevedano, in considerazione delle particolari modalità di svolgimento della prestazione, il monitoraggio dei livelli di servizio, la reportistica e l'analisi della qualità e delle performance, anche finalizzate a percorsi di autoapprendimento e formazione da realizzarsi ~~anche~~ attraverso forme di affiancamento virtualizzato e di interattività tra lavoratore e formatore.

Sempre a livello aziendale saranno concordate le modalità con cui assicurare la possibilità di verifiche ~~sull'effettivo svolgimento della prestazione.~~

~~sull'effettivo svolgimento della prestazione.~~ sull'equivalenza della prestazione in sede e da remoto

4. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il Lavoro Agile non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

NOTA A VERBALE

Nel confermare che il lavoro agile presuppone il bilanciamento tra lavoro da remoto e lavoro in presenza al fine di contemperare le esigenze di worklife balance dei dipendenti con quelle organizzative e produttive aziendali, permettendo di avere cura al contempo del valore della presenza in sede – come il supporto reciproco, la formazione, la creatività e la socialità –, le Parti si danno atto che a livello aziendale potranno essere valutate forme agevolate di ricorso al lavoro agile volte a gestire eventuali fattispecie particolarmente meritevoli di tutela.



A collection of handwritten signatures in black ink, arranged in two rows. The top row contains four distinct signatures, and the bottom row contains three. The signatures are stylized and vary in complexity, with some appearing to be initials or full names written in cursive.

Sistema di Classificazione del personale e Competenze Professionali nel Contesto della Trasformazione del Lavoro

Per accompagnare la trasformazione del lavoro, emerge l'importanza di un approccio innovativo alle competenze professionali. La rapida evoluzione tecnologica e la crescente digitalizzazione richiedono un adeguamento continuo dei modelli organizzativi e delle professionalità.

Le trasformazioni in atto nella filiera delle telecomunicazioni (TLC) evidenziano la necessità di rafforzare e ampliare le competenze per evitare che mestieri tradizionali diventino obsoleti, sviluppare percorsi di upskilling (aggiornamento delle competenze) e reskilling (riqualificazione professionale) per mantenere un alto livello di competitività.

Al tempo stesso, i profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale con l'obiettivo di rendere le professionalità più flessibili e adattabili, garantendo anche opportunità di crescita e un alto livello di occupabilità, in linea con le sfide tecnologiche e organizzative del presente e del futuro.

Art. 23 – Classificazione professionale

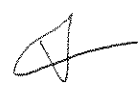
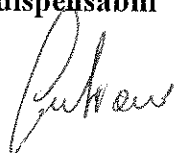
I profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione e ricorso all'Intelligenza Artificiale, comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale, con l'obiettivo di valorizzare il contributo atteso dalle lavoratrici e dai lavoratori in termini di responsabilità ed autonomia proprie dei diversi ruoli aziendali, una maggiore flessibilità e fungibilità rispetto a percorsi di mobilità orizzontale e la crescita del grado di occupabilità.

In ragione di quanto precede il nuovo sistema di classificazione del personale, che sarà adottato a far data dal 1° luglio 2026, è basato su aree professionali, nelle quali il raggruppamento avviene sulla base di 4 elementi distintivi, con l'obiettivo di favorire anche percorsi «orizzontali» collegati alle azioni di upskilling/reskilling, e favorire la mobilità all'interno delle aree professionali.

Gli elementi sono stati così identificati:

1. grado di skill richieste / espresse;
2. problem solving (gestione della complessità);
3. autonomia nel ruolo agito;
4. relazioni di lavoro con interlocutori interni (colleghi o collaboratori) e/o esterni.

Per ogni Area Professionale, che a tutti gli effetti costituisce un livello di inquadramento professionale, sarà prevista una declaratoria generale che definisce le caratteristiche e i requisiti indispensabili per l'inquadramento nell'area professionale medesima. Nell'ambito delle



suddeite aree professionali, saranno previste differenti fasce retributive che non costituiscono livelli di inquadramento.

Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati nell'ambito delle aree professionali sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che le declaratorie specifiche delle singole Aree Professionali i ~~profili professionali specificati nelle singole aree professionali~~, consentono per analogia di inquadrate nell'area professionale le figure professionali non indicate nel presente articolo nella relativa Area, come di seguito definito.

~~Le Parti convengono che, in considerazione degli obiettivi sopra esposti, le lavoratrici/lavoratori, anche in via promiscua, potranno svolgere tutte le attività di pertinenza dell'Area Professionale di appartenenza, senza che ciò comporti riduzione del trattamento economico.~~

La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale per ogni Fascia Retributiva in cui è suddivisa ciascuna Area Professionale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai – questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (*) – dalle disposizioni di legge e di accordo interconfederale che si intendono qui riconfermate, in quanto non esplicitamente modificate con il presente contratto.

Nuovo sistema di Classificazione del Personale

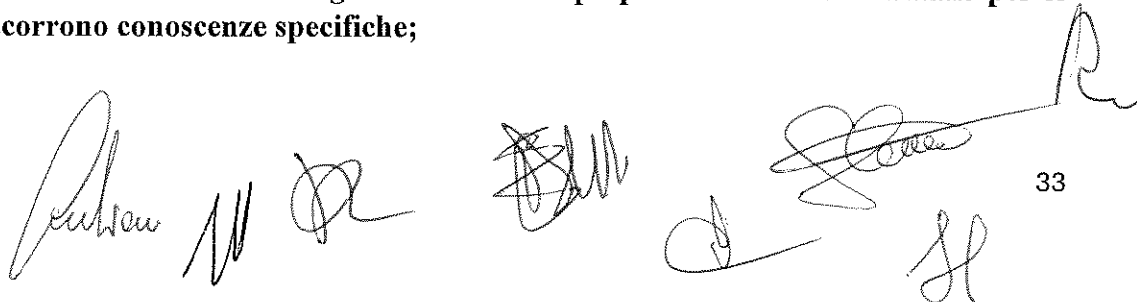
Area Professionale A	2 fasce retributive Sostituisce livelli 1-2
Area Professionale B	2 fasce retributive Sostituisce livelli 3-4
Area Professionale C	4 fasce retributive Sostituisce livelli 5-5s-6-7
Area Professionale D	1 fascia retributiva Sostituisce Q

DECLARATORIE, PROFILI PROFESSIONALI E ESEMPLIFICAZIONI

AREA PROFESSIONALE A:

appartengono a questa area professionale:

- le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività di tipo prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze specifiche;



- le lavoratrici e i lavoratori che non hanno ancora competenze specialistiche nel loro ambito di attività, ma che dopo un breve periodo di pratica hanno acquisito conoscenze professionali di tipo elementare;

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale ~~Declaratoria~~ Generale rientrano nella 2° fascia retributiva _____

AREA PROFESSIONALE B:

appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di conoscenze di base di tipo tecnico / operativo. Svolgono attività caratterizzate da un contenuto di tipo operativo/esecutivo di semplice o discreta complessità. Svolgono le attività sulla base di istruzioni e manuali operativi definiti e standardizzati e agite sotto stretta supervisione e/o con un grado di autonomia esercitato nell'ambito di linee guida ricevute dai responsabili. Intrattengono relazioni organizzative interne di tipo semplice e/o interlocuzioni esterne di natura diretta.

Nell'ambito della predetta Area Professionale Generale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

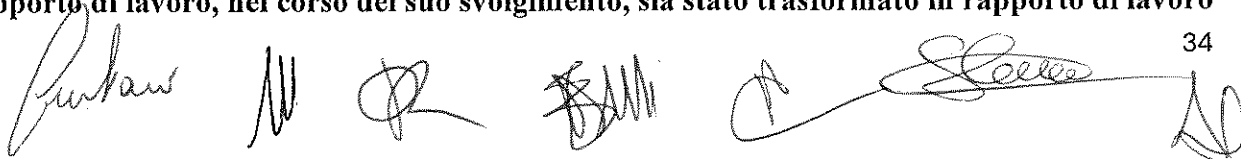
Nell'ambito della predetta Area Professionale ~~Declaratoria~~ Generale rientrano nella 2° fascia retributiva _____

NOTA A VERBALE

Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care l'Area Professionale B, fascia retributiva 1, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di esigenze formative (individuata in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del nuovo sistema di classificazione del personale, all'Area Professionale A, fascia retributiva 2, per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inserimento all'Area Professionale B, fascia retributiva 1.

Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.

A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro



a tempo indeterminato. L'applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

AREA PROFESSIONALE C:

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di un grado di conoscenza, progressivo nel ruolo, che va da una connotazione specializzata di metodi, tecniche e processi fino ad una connotazione ampia e profonda e che abilita contributi professionali di particolare complessità e ad alta specializzazione. Svolgono attività caratterizzate da un grado di complessità nel ruolo da un livello medio dei problemi fino ad elevato e con una crescente ampiezza delle soluzioni possibili. Esercitano il ruolo con un grado di autonomia e decisionalità che spazia nei limiti di norme e procedure definite, fino ad una piena autonomia e responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Intrattengono relazioni, con un grado progressivo di complessità da medie fino a negoziali, all'interno dell'azienda con stakeholder interni alla funzione di appartenenza, con stakeholder al di fuori della funzione di appartenenza, fino ad esterne al contesto aziendale.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 4° fascia retributiva _____

AREA PROFESSIONALE D

appartengono a questa area professionale le figure che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicite attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto di seguito:

- Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad



eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave. Nei confronti di detto personale verrà riconosciuta, anche attraverso eventuale polizza assicurativa, l'assistenza legale fino alla sentenza definitiva in caso di procedimenti civili e penali per motivi non dipendenti da dolo o colpa grave e relativi a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni loro attribuite.

- E' riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.
- In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.
- In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.
- Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di Euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nell'Area C e rientranti nella 4° fascia.
- Le parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.
- Le parti si danno atto che per quanto non previsto si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

NOTA A VERBALE

~~Le Parti convengono che l'implementazione del nuovo sistema di classificazione del personale formerà oggetto di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze.~~

Nuova Formulazione

Tenuto conto della profonda innovazione costituita dal nuovo modello di classificazione del personale le Parti convengono che la relativa disciplina contenuta nel rinnovo del CCNL, pur costituendo un elemento essenziale, ha natura sperimentale e che, di conseguenza, l'implementazione di tale nuovo modello sarà oggetto, per i primi 12 mesi, di incontri ... (bimestrali/quadrimestrali)..... di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze. Successivamente gli incontri avranno cadenza semestrale e, decorsi 36 mesi avranno cadenza annuale.

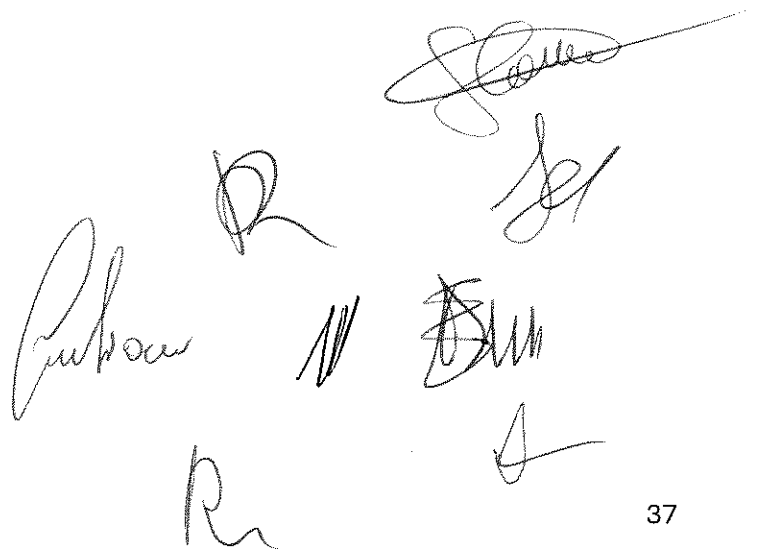
Nell'ambito della fase sperimentale le Parti si dichiarano disponibili a considerare eventuali correttivi e/o integrazioni al presente modello di classificazione sulla base delle evidenze emerse, attivando a richiesta di una delle Parti il suddetto Osservatorio.

Nuova Formulazione BIS



NOTA A VERBALE

In caso di ristrutturazioni aziendali, derivanti da processi di automazione e/o obsolescenza professionale, le Parti convengono che, a livello aziendale, al fine di garantire l'occupabilità, potranno essere sottoscritti specifici accordi che prevedano la mobilità all'interno delle aree professionali.



Handwritten signatures and initials, including a large signature at the top right, several smaller initials in the middle, and a signature at the bottom left.

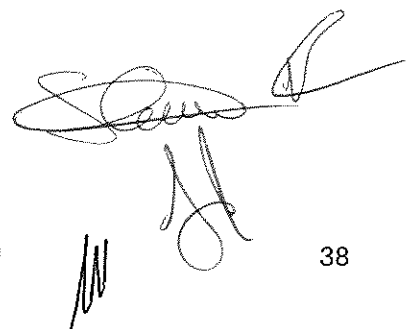
Art. 24 – *Mutamento temporaneo di mansioni*

- ~~1. Fermo restando quanto disposto dall'art. 2103 c.c., per l'applicazione del quale i livelli di inquadramento si identificano a tutti gli effetti nelle Aree professionali, i lavoratori che disimpegnino in modo prevalente, ma non continuativamente, mansioni del livello di inquadramento superiore hanno diritto al passaggio a detto livello superiore purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio all'Area Professionale C 6° livello professionale e mesi sei per il passaggio agli altri livelli professionali alle altre Aree Professionali.~~

Nuova Formulazione

Fermo restando quanto disposto dall'art. 13 della legge 20 maggio 1970 n. 300, per l'applicazione del quale i livelli di inquadramento si identificano a tutti gli effetti nelle **Aree professionali**, i lavoratori che disimpegnino in modo prevalente, ma non continuativamente, mansioni **dell'Area professionale** superiore hanno diritto al passaggio a detto Area Professionale purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio all'Area Professionale C 6° livello professionale e mesi sei per il passaggio agli **altri livelli professionali alle altre Aree Professionali**

2. L'esplicazione di mansioni **dell'Area Professionale livello di inquadramento** superiore in sostituzione di altro lavoratore assente per permesso o congedo, malattia, gravidanza e puerperio, infortunio, ferie, servizio militare di leva o richiamo di durata non superiore alla durata normale del servizio di leva, aspettativa, non dà luogo al passaggio a detta **Area Professionale**, salvo il caso della mancata riammissione del lavoratore sostituito nelle sue precedenti mansioni.
3. Al lavoratore comunque assegnato a compiere mansioni inerenti **all'Area Professionale** superiore a quello di appartenenza deve essere corrisposto, in aggiunta alla sua normale retribuzione, un compenso non inferiore alla differenza tra la sua normale retribuzione e la retribuzione minima contrattuale del **Area Professionale superiore tenuto conto della fascia retributiva di riferimento per lo specifico profilo professionale agito o, in mancanza, della prima fascia retributiva.**
5. Il lavoratore assegnato a svolgere le mansioni proprie del profilo professionale appartenente ad una fascia retributiva superiore a quella di appartenenza ha diritto a ricevere il relativo trattamento economico e consolida l'appartenenza in caso di specifica conferma decorsi **6. mesi continuativi**



Art. 25 – Trasferimento

1. I trasferimenti individuali potranno essere disposti per comprovate esigenze tecniche, organizzative e produttive i cui dettagli verranno forniti al lavoratore nella comunicazione di cui al successivo comma 3.
2. In tali occasioni si terrà conto delle obiettive e comprovate ragioni che il lavoratore dovesse addurre contro il trasferimento, con particolare attenzione a quelle eventualmente addotte da lavoratori ultracinquantenni.
3. Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto al lavoratore e la comunicazione sarà preceduta da un preavviso non inferiore a venti giorni.
4. I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto nel corso del quale sarà considerata la possibilità di ricorrere a strumenti ~~alternativi~~ quali il telelavoro, **il lavoro agile, la remotizzazione** e la mobilità professionale.
5. La presente disciplina non si applica ai trasferimenti che vengano disposti verso Comuni appartenenti alla stessa provincia o a province limitrofe, qualora detti trasferimenti intervengano entro un raggio chilometrico pari a 25 km dalla sede, dallo stabilimento, o cantiere di pertinenza. Sono fatte salve le regolamentazioni eventualmente presenti a livello di singola azienda.

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, flowing signature. To its right are several smaller initials, including a stylized 'R', a 'W', and a 'P'. In the center, there is a signature that appears to be 'Selle'. To the right of this signature is another 'P' and a signature that looks like 'H'. At the bottom center, there is another 'R'.

Art. 26 - Orario di lavoro

1. Ferma restando la disciplina legale dell'orario di lavoro e le relative deroghe ed eccezioni, ai soli fini contrattuali la durata massima normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 40 ore, distribuite di norma su **quattro**, cinque o sei giorni alla settimana.

Al fine di adeguare la disciplina dell'orario di lavoro alle dinamiche dello sviluppo delle nuove tecnologie, **che abilitano l'adozione di modelli organizzativi innovativi**, a livello aziendale potrà essere concordata una minore durata dell'orario normale di lavoro, definendone le misure di compensazione che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato. **Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi.**

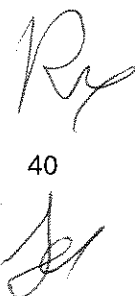

1 bis. Tenuto conto delle esigenze organizzative della filiera, caratterizzata da variazioni di intensità dell'attività lavorativa, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del D.Lgs. n. 66/2003, la durata media dell'orario di lavoro viene calcolata con riferimento ad un periodo di dodici mesi.

2. Previo esame con la RSU, la direzione aziendale stabilisce l'articolazione giornaliera, anche in modo non uniforme, dell'orario di lavoro settimanale contrattuale nonché gli eventuali orari elastici di entrata, intervallo e uscita del personale. Per specifiche oggettive ~~e straordinarie~~ esigenze finalizzate a garantire la continuità e la funzionalità del servizio da soddisfare in modo tempestivo e non espletabili con le ordinarie articolazioni giornaliere dell'orario di lavoro (quali l'avvio di nuove unità produttive/organizzative, l'immissione sul mercato di prodotti e servizi ad alta tecnologia, **le operazioni connesse ai cambi release**, eventi straordinari come Telethon, ~~Trenta ore per la vita~~ e manifestazioni simili), l'azienda può stabilire, per predefiniti periodi temporali, diverse modalità di collocazione della prestazione. Delle predette esigenze tecnico-produttive nonché delle modalità applicative l'azienda darà, preventiva comunicazione **al lavoratore** nonché alla RSU interessata entro 48 ore. Per le ore di lavoro non coincidenti con la collocazione ordinaria, verrà corrisposta una maggiorazione del 15% da calcolarsi sugli elementi della retribuzione di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, ecc.). La predetta maggiorazione non è cumulabile con eventuali maggiorazioni spettanti ad altro titolo. Di norma ogni sei mesi, su richiesta della RSU e/o le Organizzazioni Sindacali **stipulanti**, si effettuerà un incontro per esaminare l'andamento e le motivazioni del fenomeno nonché le modalità applicative.

3. Per fare fronte a necessità connesse a variazioni di intensità dell'attività lavorativa, dovute a motivi stagionali o contingenti, la durata dell'orario di lavoro può risultare anche da una media plurisettimanale nell'arco di ciascun semestre, con i limiti massimi di 48 ore settimanali e 12 ore giornaliere e con una durata minima di 32 ore o formule compensative equivalenti. L'azienda definirà tali regimi di orario previo esame congiunto con la RSU interessata. In tali casi, le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro giornaliero e settimanale non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. Nell'ambito delle flessibilità sopra previste, i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi di superamento che in quelli di minore prestazione. Per le prestazioni eventualmente eccedenti le 45 ore settimanali sarà riconosciuta una maggiorazione della retribuzione nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

4. Gli orari di lavoro individuali possono essere:

- orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;



- orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.

Nel caso di orari spezzati, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non deve essere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi non deve essere, di norma, superiore a 4 ore.

5. I lavoratori non potranno rifiutarsi di partecipare alle turnazioni stabilite dall'azienda, anche per specifiche aree organizzative di appartenenza. Per i lavoratori turnisti, l'eventuale giornata di libertà potrà anche non essere consecutiva a quella di riposo.

6. Sono considerati lavoratori addetti a turni avvicendati coloro che normalmente effettuano la loro prestazione lavorativa in attività in cui vi sia un'effettiva coincidenza tra la fine di un turno di lavoro e l'inizio di quello successivo, secondo un ritmo rotativo programmato che comporti la necessità di compiere un lavoro ad ore differenziate su un periodo determinato di giorni o settimane. Non sono pertanto da considerarsi tali, oltre ai lavoratori che operano a orario base e ai lavoratori che operano a orari sfalsati/speciali, quelli che pur osservando in modo continuativo un orario coincidente per inizio e termine con quello del turno avvicendato, sono addetti a posti di lavoro in cui di fatto non viene attuato avvicendamento di turni per motivi di organizzazione aziendale ovvero inerenti il particolare tipo di lavoro.

Nei casi di lavoro a turni avvicendati, i singoli componenti del turno cessante non possono abbandonare il loro posto di lavoro e le loro mansioni se non quando siano stati sostituiti dai lavoratori del turno subentrante. La sostituzione dovrà avvenire entro un termine massimo di un numero di ore corrispondenti alla metà del turno. Quando non sia possibile addivenire alla sostituzione e le mansioni del lavoratore siano tali che dalla sua assenza possa derivare pregiudizio al servizio o al lavoro di altri lavoratori, il termine di cui innanzi potrà essere prolungato per tutta la durata del turno così iniziato. Queste prolungate prestazioni saranno retribuite con la maggiorazione prevista per il lavoro straordinario.

7. Ai lavoratori addetti a turni avvicendati, come definiti al precedente comma, che prestano normalmente la propria attività per 8 ore giornaliere e per 40 ore settimanali, viene riconosciuta una pausa retribuita di 30 minuti al giorno per la refezione nelle ore di presenza in azienda.

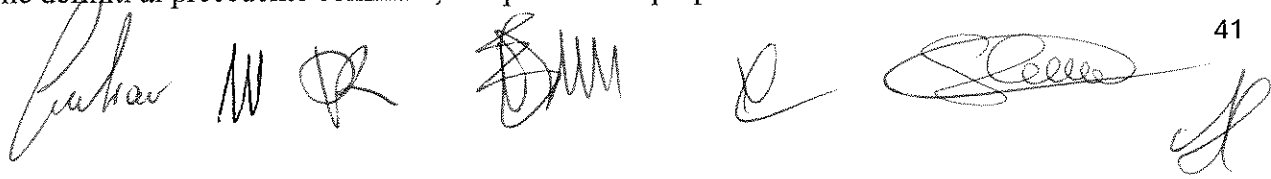
8. In linea normale i turni di servizio sono articolati in modo da garantire a ciascun lavoratore un periodo di riposo pari ad almeno 11 ore tra la fine del turno di lavoro e l'inizio di quello successivo. Diversi periodi di riposo potranno essere concordati a livello aziendale.

NOTA A VERBALE

Le Parti, viste le disposizioni di cui all' art. 17 comma 5 lett. a) del d.lgs. n. 66 del 2003, si danno reciprocamente atto che ai lavoratori ~~inquadri nei livelli 6° e 7° appartenenti all'Area Professionale C, fasce retributive 3 e 4~~, in quanto personale con funzioni direttive, non spetta il compenso per le prestazioni eccedenti l'orario normale contrattuale. Restano salvi i trattamenti di miglior favore in essere.

RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO

9. Ferma restando la durata dell'orario normale contrattuale di 40 ore settimanali, viene riconosciuta una riduzione dell'orario di lavoro di 72 ore in ragione di anno di servizio e in misura proporzionalmente ridotta per le frazioni di anno. Per i lavoratori addetti a turni avvicendati, così come definiti al precedente comma 6, che prestano la propria attività in sistemi di turnazione di 15 o



più turni settimanali comprendendo il turno notturno e/o quelli di sabato e domenica, sarà inoltre riconosciuto, a decorrere dal 1° dicembre 2004, un ulteriore permesso annuo retribuito di otto ore, computato in ragione di anno di servizio o frazione di esso, assorbibile fino a concorrenza dalle eventuali riduzioni definite negli accordi aziendali.

10. I lavoratori potranno fruire di detta riduzione con permessi individuali retribuiti per gruppi di ore non inferiori a 2; i permessi dovranno essere fruiti nel corso dell'anno di maturazione; l'azienda potrà stabilire, previo esame congiunto con la RSU, diverse modalità di utilizzazione delle ore di riduzione compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali. A livello aziendale potranno essere stipulati accordi che prevedano fruizioni collettive di detti permessi anche connesse a minori volumi produttivi.

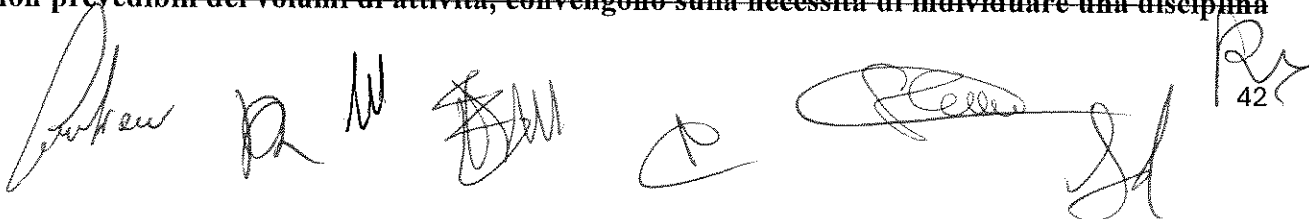
11. La fruizione di detti permessi individuali retribuiti (come di quelli previsti per ex festività) avverrà previa richiesta da effettuarsi almeno venti giorni prima e nel rispetto di un tasso di assenza contemporanea a tale titolo non superiore al 5% dei lavoratori normalmente addetti al turno. Nel caso in cui non sia rispettato il termine di preavviso di venti giorni la fruizione dei permessi richiesti avverrà compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali e mediante rotazione che non implichi complessivamente assenza superiore ad un tetto compreso tra l'8,5% e l'11,5% dei lavoratori normalmente addetti al turno.

12. I permessi eccezionalmente non fruiti entro l'anno di maturazione continuano a confluire, salvo diversi accordi aziendali, a decorrere dal 1° gennaio 2021 in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di 18 mesi, per consentirne la completa fruizione da parte del lavoratore secondo le modalità di preavviso ed alle condizioni indicate al precedente comma 11. In caso di esigenze connesse a situazioni di difficoltà aziendale di carattere economico e/o produttivo, l'Azienda, previo esame con le RSU nel corso del quale saranno illustrate nel dettaglio le ragioni che rendono necessario il ricorso a tale istituto, potrà disporre la fruizione di detti permessi residui. Al termine di tale periodo, le eventuali ore che risultassero ancora accantonate, saranno liquidate con la retribuzione in atto nel mese di scadenza.

13. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi.

14. Le riduzioni di orario di cui al precedente comma 9 non si applicano, fino a concorrenza, ai lavoratori che osservano orari di lavoro articolati secondo modalità non specificamente previste dal presente CCNL e con orari settimanali o plurisettemanali di lavoro effettivo inferiori alle 40 ore, quali, ad esempio, il turno di 6 ore per 6 giornate settimanali e/o le prestazioni lavorative fissate in 38 ore e 10 minuti settimanali o 37 ore e 40 minuti per i turnisti. Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore. Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

~~15. — Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina~~



42

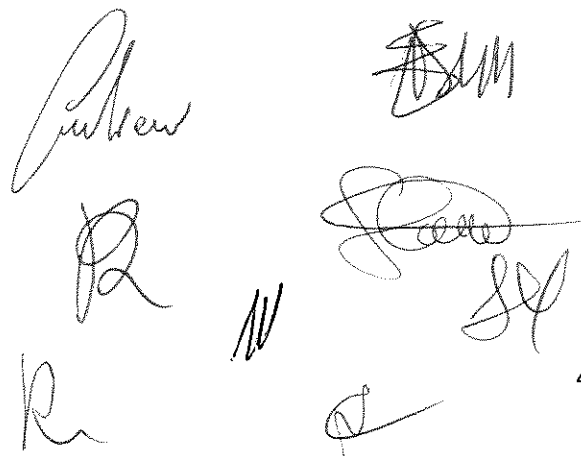
~~che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con contratto a tempo parziale.~~

~~Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore.~~

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

DICHIARAZIONE A VERBALE

Ai fini della saturazione delle percentuali di assenza contemporanea stabilite dal presente articolo (5%, 8,5% - 11,5%) le assenze derivanti dalla fruizione dei permessi annui retribuiti maturati nell'anno e di quelli accantonati nel Conto ore, devono essere considerate in cumulo con quelle derivanti dalla fruizione dei permessi accantonati nella Banca ore di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno).

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are three distinct signatures. On the right side, there are four signatures, including one that appears to be a stylized 'SM' and another that looks like 'SP'. The signatures are scattered across the lower half of the page.

Art. 28 – Giorni festivi

1. Agli effetti della legge 22 febbraio 1934, n.370 sono considerati giorni festivi le domeniche o i giorni di riposo settimanale sostitutivo di quello di cui all'art. 29 (Riposo settimanale).
2. Agli effetti della legge 27 maggio 1949, n.260, della legge 5 marzo 1977, n.54 e del d.p.r. 28 dicembre 1985, n.792, sono considerati giorni festivi:
 - A) le festività del 25 aprile (anniversario della Liberazione), del 1° maggio (festa del lavoro) e del 2 giugno (festa della Repubblica);
 - B) le festività di cui appresso:
 - 1) Capodanno (1° gennaio);
 - 2) Epifania del Signore (6 gennaio);
 - 3) Lunedì di Pasqua (mobile);
 - 4) SS Pietro e Paolo per il comune di Roma (giorno del Santo Patrono - 29 giugno);
 - 5) Assunzione di M.V. (15 agosto);
 - 6) San Francesco (4 ottobre);**
 - 7) Ognissanti (1° novembre);
 - 8) Immacolata Concezione (8 dicembre);
 - 9) Natale (25 dicembre);
 - 10) S. Stefano (26 dicembre);
 - C) Il giorno del Santo Patrono del luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente o un'altra festività da concordarsi all'inizio di ogni anno tra le Organizzazioni locali competenti in sostituzione di quella del Santo Patrono, fatto salvo il punto 4) della lettera B).
3. Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui ai punti A), B) e C) del precedente comma - anche se infrasettimanali, saranno compensate, in aggiunta alla normale retribuzione, con la retribuzione oraria aumentata della maggiorazione per lavoro festivo.
4. Qualora una delle suddette festività cada di domenica ai lavoratori è dovuto, in aggiunta alla normale retribuzione mensile, l'importo di una quota giornaliera della retribuzione di fatto, pari a 1/26 della retribuzione mensile fissa ovvero raggugliata ad 1/6 dell'orario settimanale normale per i lavoratori non retribuiti in misura fissa.
5. Tale trattamento è dovuto, per il giorno di domenica coincidente con una delle citate dette festività, anche a coloro che, nei casi consentiti dalla legge, lavorino di domenica, fruendo del prescritto riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica in altro giorno della settimana, fermo restando che non è dovuto alcun compenso nel caso di coincidenza della festività col giorno di riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica. Al trattamento in parola si aggiungono inoltre, per coloro che lavorano di domenica, i compensi previsti dall'art. 30 per tali prestazioni secondo quanto ivi definito.
6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5 marzo 1977, n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire di quattro giorni di permesso individuale retribuito nel corso di ciascun anno. In caso di inizio o cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno, o di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, i predetti giorni di permesso sono ridotti in proporzione ai mesi di effettivo servizio. I lavoratori fruiscono dei permessi per turni interi, semi-turni ovvero per gruppi di 30 minuti. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi. Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi di cui sopra, si applicano le disposizioni di cui al comma 11 dell'art. 26 (Orario di lavoro - riduzione dell'orario di lavoro).
7. Per quanto riguarda la festività del 4 novembre, la cui celebrazione ha luogo nella prima domenica di novembre, le aziende provvederanno a corrispondere il trattamento economico

previsto per le festività che coincidono con la domenica. Eventuali discipline aziendali in atto che prevedano invece il riconoscimento di permessi retribuiti individuali a fronte della predetta ex festività, potranno formare oggetto di apposito esame a livello aziendale.

NOTA A VERBALE

Le aziende che applicano il presente contratto presteranno attenzione al tema dello spostamento del riposo settimanale in coincidenza delle festività.



A collection of handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a signature with a horizontal line through it at the top right, and several other initials and signatures below.

Art. 32 – Assenze, permessi congedi, aspettativa

ASSENZE

1. Il lavoratore che – salvo il caso di giustificato impedimento - non può presentarsi in servizio, deve darne avviso, fatti salvi comprovati motivi di carattere eccezionale, prima dell'inizio del proprio orario o turno di lavoro e giustificare l'assenza non oltre il secondo giorno.
2. Le assenze ingiustificate, indipendentemente dalla trattenuta della corrispondente retribuzione, possono dare luogo all'applicazione di provvedimenti disciplinari, secondo le norme del presente CCNL.

PERMESSI

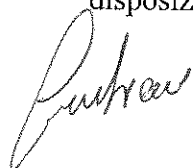
3. Al lavoratore che ne faccia domanda l'azienda può accordare, compatibilmente con le esigenze di servizio e sempre che ricorrano giustificati motivi, permessi di breve durata.

PERMESSI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

4. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, primo comma, della legge 8 marzo 2000, n. 53 e degli artt. 1 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al D.M. 21 luglio 2000, n. 278, la lavoratrice ed il lavoratore hanno diritto complessivamente a tre giorni lavorativi di permesso retribuito all'anno nel caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, dell'unito civilmente, del convivente di fatto o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica della lavoratrice o del lavoratore medesimi, nonché in caso di ricovero del figlio minore di anni **14(18)** nel qual caso sarà sufficiente la relativa certificazione medica.

Per fruire del permesso il lavoratore è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'evento che dà titolo al permesso medesimo e i giorni nei quali sarà utilizzato.

Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore deve presentare, entro il termine massimo di cinque giorni dalla ripresa dell'attività lavorativa, idonea documentazione del medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato o del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta o della struttura sanitaria nel caso di ricovero o intervento chirurgico. Nel caso di richiesta del permesso per decesso, il lavoratore è tenuto a documentare detto evento con la relativa certificazione, ovvero, nei casi consentiti, con dichiarazione sostitutiva. I giorni di permesso devono essere utilizzati entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici. Nei giorni di permesso non sono considerati i giorni festivi e quelli non lavorativi. Nel caso di documentata grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore ed il datore di lavoro possono concordare, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa comportanti una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. L'accordo è stipulato in forma scritta, sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore ed in esso sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità concordate e la cadenza temporale di produzione da parte del lavoratore della idonea certificazione atta a documentare la permanenza della grave infermità. Dal momento in cui venga accertato il venire meno della grave infermità il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie. Il corrispondente periodo di permesso non goduto può essere utilizzato per altri eventi che dovessero verificarsi nel corso dell'anno alle condizioni previste dalle presenti disposizioni. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve



avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici. I permessi di cui al presente comma sono cumulabili con quelli previsti per l'assistenza delle persone handicappate dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni.

CONGEDO MATRIMONIALE

5. Al lavoratore non in prova che contragga matrimonio sarà concesso un permesso di quindici giorni consecutivi, da fruire di norma entro trenta giorni dalla celebrazione del matrimonio, con corresponsione della retribuzione.
6. La richiesta di congedo deve essere avanzata dal lavoratore con un preavviso di almeno dieci giorni dal suo inizio, salvo casi eccezionali.
7. Il congedo non potrà essere computato sul periodo di ferie annuali, né potrà essere considerato quale periodo di preavviso di licenziamento.
8. ~~Il congedo matrimoniale è altresì dovuto alla lavoratrice che si dimetta per contrarre matrimonio.~~
9. Il congedo matrimoniale spetta ad entrambi i coniugi quando l'uno e l'altro ne abbiano diritto.
10. Tali previsioni trovano applicazione anche per le unioni civili di cui alla Legge n. 76 del 2016.

CONGEDI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

11. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4, secondo comma, della legge n. 53 del 2000 e dagli artt. 2 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al decreto interministeriale 21 luglio 2000 n. 278, il lavoratore ha diritto ad un periodo di congedo per i gravi motivi familiari espressamente indicati dalle richiamate disposizioni di legge, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica e dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi. Tali previsioni trovano applicazione anche per l'unito civilmente. Per gravi motivi familiari si intendono le fattispecie riportate all'art. 2 del citato decreto.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni, computati secondo il calendario comune, nell'arco dell'intera vita lavorativa.

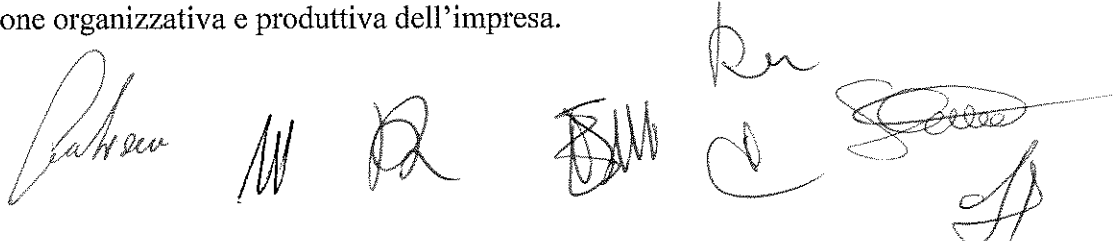
Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo precisando, la durata minima dello stesso – di norma e fatta eccezione per i casi disciplinati dai commi 11 e 12, non inferiore ad un mese - e documentare, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il legame di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

Il lavoratore deve altresì assolvere agli obblighi di documentazione previsti dall'art. 3 del medesimo regolamento di attuazione.

Il datore di lavoro è tenuto entro 10 giorni dalla richiesta del congedo ad esprimersi sulla stessa e a comunicare l'esito al dipendente.

L'eventuale diniego, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato, la concessione parziale del congedo devono essere motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del dipendente, eventualmente assistito dalla Rappresentanza sindacale unitaria su sua indicazione, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 20 giorni.

Il datore di lavoro assicura l'uniformità delle decisioni avuto riguardo alla prassi adottata e alla situazione organizzativa e produttiva dell'impresa.



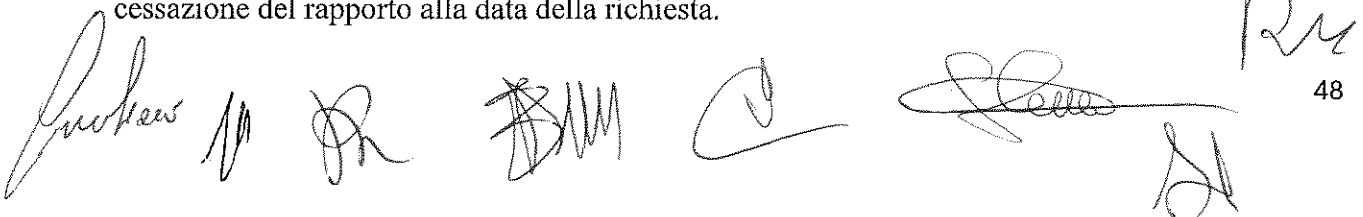
12. Nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato la richiesta di congedo può essere in ogni caso negata per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto, ovvero quando i congedi già concessi hanno superato i tre giorni nel corso del rapporto di lavoro a termine nonché quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente norma.
13. Il congedo di cui al presente articolo può essere altresì richiesto per il decesso di uno dei soggetti di cui al comma 4, per il quale il richiedente non abbia la possibilità di utilizzare permessi retribuiti nello stesso anno ai sensi delle medesime disposizioni o di disposizioni previste dalla contrattazione collettiva. Nel caso in cui la richiesta del congedo per questo motivo sia riferita a periodi non superiori a tre giorni, il datore di lavoro è tenuto ad esprimersi entro 24 ore dalla stessa e a motivare l'eventuale diniego sulla base di eccezionali ragioni organizzative, nonché ad assicurare che il congedo venga fruito comunque entro i successivi sette giorni.
14. Il lavoratore, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del periodo di congedo previo preavviso non inferiore a sette giorni.
15. Durante il periodo di congedo di cui al presente articolo, il lavoratore conserva il posto di lavoro, non ha diritto alla retribuzione né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto e non può svolgere alcun tipo di attività lavorativa.

ASSISTENZA AI FIGLI CON ~~DISTURBI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO~~ BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI (quali ad esempio dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA)

16. Tenuto conto che la Legge n. 170 del 2010 prevede il diritto ad usufruire di orari flessibili, in relazione a specifiche richieste, presentate ai sensi della suddetta norma di legge, dai genitori che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA **e/o nei casi di cui alla Direttiva del 27 Dicembre 2012 del Ministero dell'Istruzione e del Merito** frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione, sarà - a livello aziendale - accordata la possibilità agli interessati di fruire di una forma di flessibilità oraria da attuare attraverso il riconoscimento di permessi a recupero, frazionabili anche a ore, nel limite annuo di **125** ore, riproporzionate per i lavoratori a tempo parziale. La richiesta dovrà pervenire all'azienda con un preavviso minimo **non inferiore** a 5 giorni lavorativi.
17. La regolamentazione di dettaglio delle modalità di fruizione e di recupero di tali permessi, nonché di ulteriori misure, saranno definiti a livello aziendale, **quali a titolo esemplificativo, lavoro agile, diverse articolazioni dell'orario di lavoro.**

CONGEDO PER LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE

18. La lavoratrice inserita in percorsi di protezione relativi alla violenza di genere può chiedere così come previsto dall'art. 24 D.Lgs. n. 80/2015, un congedo retribuito della durata massima di tre mesi, nonché chiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo **pieno a tempo parziale, secondo le modalità indicate all'art. 18 comma 3, lett. a) del presente Contratto. Inoltre, sempre a livello aziendale, potranno essere concordate diverse articolazioni dell'orario di lavoro connesse alle motivazioni e ai requisiti di cui all'art. 24 D.lgs 80/2015.**
19. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2120 del Codice Civile, quale condizione di miglior favore la lavoratrice che sia inserita nei percorsi di cui al comma che precede potrà richiedere un'anticipazione non superiore al 70 per cento sul trattamento cui avrebbe diritto nel caso di cessazione del rapporto alla data della richiesta.



48

20. Durante il periodo in cui la lavoratrice è in congedo percepisce una indennità corrispondente all'ultima retribuzione e matura integralmente anzianità, ferie, tredicesima mensilità, Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Il periodo di tre mesi non deve necessariamente essere continuativo e deve essere distribuito nell'arco temporale di tre anni. In assenza di regole specifiche previste dalla contrattazione collettiva, alla dipendente è sempre consentito di scegliere fra la fruizione su base oraria o quella giornaliera. L'utilizzo a ore è consentito in misura pari alla metà dell'orario medio giornaliero del periodo di paga quadri-settimanale o mensile immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.
21. In sede aziendale la durata del congedo e la **relativa copertura economica** potrà essere prolungata di ulteriori 3 mesi qualora permangano sussistenti le motivazioni e requisiti di cui alla sopra richiamata disposizione di legge. Sempre a tale livello potranno essere definite ulteriori misure qualora le suddette motivazioni e requisiti si protraggano, in tal caso comunque anche tale ulteriore periodo sarà considerato neutro ai fini del periodo di conservazione del posto di lavoro.

ULTERIORI INTERVENTI PER LE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE

22. Nei casi non rientranti nella disciplina recata dai commi 18 – 21 del presente articolo, le Parti convengono che nell'ambito della Commissione Pari opportunità-Inclusione, sarà monitorata l'evoluzione normativa in materia, utile ad elaborare proposte funzionali all'implementazione di forme di protezione per le lavoratrici e lavoratori le persone vittime di violenza. Comunque a livello aziendale potranno essere definite specifiche forme di protezione.
23. In ragione di una sempre più crescente affermazione della parità di genere quale valore essenziale nelle dinamiche del lavoro, le Parti si danno atto che, nell'ambito delle azioni volte all'integrazione della dimensione di genere, la Commissione nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza, di cui all'art. 2, valuterà, tra l'altro, l'evoluzione normativa a livello nazionale ed europeo su misure in favore delle lavoratrici per quanto riguarda maternità, mestruazioni e menopausa, con l'obiettivo di concordare eventuali aggiornamenti in materia, all'interno del CCNL TLC.



Art. 36 - Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro

1. Il lavoratore impossibilitato a presentarsi in servizio a causa di malattia deve darne tempestivamente avviso all'azienda entro il primo giorno in cui si è verificata l'assenza e, comunque, di norma, in anticipo rispetto all'inizio del proprio orario/turno di lavoro; sono fatte salve situazioni di comprovati motivi di carattere eccezionale. Contestualmente deve comunicare il luogo ove si trovi degente, se diverso dall'ultimo domicilio comunicato all'azienda, nonché eventuali variazioni successive del luogo stesso espressamente autorizzate dal medico.
2. Il lavoratore, inoltre, deve giustificare l'assenza facendo pervenire all'azienda il numero di protocollo identificativo del certificato inviato dal medico in via telematica entro il secondo giorno dall'inizio dell'assenza stessa. La comunicazione del numero di protocollo dovrà avvenire mediante l'utilizzo di posta elettronica o sms o con le modalità che potranno essere concordate a livello aziendale. In caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia per qualsiasi motivo (quale a mero titolo esemplificativo medico o struttura curante non convenzionati con il SSN, eventi di malattia che richiedono ricovero ospedaliero o che vengono certificati da strutture di pronto soccorso, problemi tecnici di trasmissione del certificato telematico, insorgenza dello stato patologico all'estero) il lavoratore dovrà far pervenire all'azienda, entro il secondo giorno, la certificazione che il medico è tenuto a rilasciare su supporto cartaceo attestante la prognosi e la data di inizio della malattia. In questo caso, l'inoltro della certificazione medica potrà avvenire anche mediante l'utilizzo di fax o di posta elettronica, fermo restando, in tal caso, l'obbligo della successiva produzione della certificazione in originale.
3. Nel solo caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia ed esclusivamente per le assenze dal servizio per malattia di durata non superiore ai tre giorni, ferma restando la comunicazione preventiva di cui al comma 1, il lavoratore potrà produrre la certificazione medica in originale al rientro in servizio.
4. In caso di prosecuzione dell'assenza per malattia il lavoratore, fermo restando l'obbligo di darne avviso, nei termini di cui sopra, all'azienda entro il primo giorno in cui egli avrebbe dovuto riprendere il servizio, dovrà inviare all'azienda il numero di protocollo identificativo del nuovo certificato ovvero far pervenire la relativa certificazione cartacea secondo le modalità sopra elencate entro il secondo giorno dalla scadenza del periodo di assenza indicato nel precedente certificato medico.
5. Il lavoratore è tenuto a comunicare all'azienda la durata della prognosi contestualmente al rilascio dei certificati di cui sopra.
6. In mancanza di ciascuna delle comunicazioni di cui ai precedenti punti da 1 a 4 nonché in caso di ritardo nella giustificazione dell'assenza, saranno considerate assenze ingiustificate le giornate non coperte da certificazione medica e quelle di ritardo nella comunicazione e nell'invio o nel recapito della certificazione.
7. In caso di assenza per malattia, l'azienda ha facoltà di far controllare lo stato di salute del lavoratore ai sensi delle vigenti norme di legge.
8. Fermo restando quanto previsto dalle vigenti leggi in materia, il lavoratore, pur in presenza di una espressa autorizzazione del medico curante ad uscire, è tenuto, fin dal primo giorno di assenza dal lavoro e per tutta la durata della malattia, a farsi trovare a disposizione nel domicilio

comunicato all'azienda, dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 17 alle ore 19, ovvero nelle diverse fasce orarie stabilite da norme legislative o amministrative locali o nazionali, di tutti i giorni, compresi quelli domenicali o festivi, per consentire l'accertamento del suo stato di salute.

9. Salvo casi di forza maggiore debitamente documentati il lavoratore, qualora debba allontanarsi durante le fasce di reperibilità dal luogo di degenza per prestazioni indilazionabili o accertamenti specialistici inerenti lo stato di malattia ovvero per altri gravi motivi, è tenuto a darne preventiva comunicazione all'azienda e successiva documentazione giustificativa.
10. Nel caso di assenza per malattia al lavoratore non in prova assunto a tempo indeterminato sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:
 - 180 giorni di calendario ad intera retribuzione;
 - 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione.

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

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 comma, un ulteriore periodo di conservazione del posto di lavoro pari a 120 giorni di calendario, al 50% della retribuzione. A questo fine si rinvia, per l'identificazione delle gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative. Restano salvi eventuali condizioni di miglior favore previste a livello aziendale.

~~10 bis. Su base annua e con esclusivo riferimento ai primi 3 giorni di assenza dal lavoro per malattia, i trattamenti economici di cui al comma 10, sono corrisposti nella misura del 100% dal 1° al 3° giorno per i primi 2 eventi morbosi, del 66% per il 3° evento e del 50% per il 4° evento e cessa di essere corrisposta a partire dal 5° evento. Sono escluse dall'applicazione periodo precedente le assenze dovute a ricovero ospedaliero compreso il day hospital nonché le assenze per malattia insorte durante la gravidanza successivamente alla certificazione della stessa.~~

~~Sono altresì escluse le assenze dovute a gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", per la cui identificazione si rinvia a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative~~

~~10 bis. Su base annua e con esclusivo riferimento ai primi 3 giorni di assenza dal lavoro per malattia, i trattamenti economici di cui al comma 10, sono corrisposti nella misura del 100% dal 1° al 3° giorno per i primi 2 eventi morbosi, del 66% per il 3° evento e del 50% per il 4° evento e cessa di essere corrisposta a partire dal 5° evento. Sono escluse dall'applicazione periodo precedente le assenze dovute a ricovero ospedaliero compreso il day hospital nonché le assenze per malattia insorte durante la gravidanza successivamente alla certificazione della stessa.~~

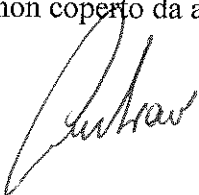
~~Sono altresì escluse le assenze dovute a gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", per la cui identificazione si rinvia a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative~~

 51

[]

10 ter. I periodi di assenza maturati dai lavoratori con stato di disabilità pari o superiore al 66%, laddove gli eventi di malattia siano conseguenti al predetto stato di disabilità che determina maggiori rischi di morbilità, non saranno conteggiati ai fini del calcolo del periodo di conservazione del posto di lavoro. A tal fine il lavoratore dovrà produrre l'idonea certificazione del medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato o del medico di medicina generale, che attesti la condizione sopra indicata.

11. In ogni caso ove si verificano più assenze per malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui al precedente punto 10 si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di tre anni precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso.
12. Nei suddetti periodi l'anzianità decorre ad ogni effetto.
13. Dalla retribuzione corrisposta nelle misure suddette viene dedotto quanto il lavoratore eventualmente abbia diritto a percepire da istituti previdenziali ed assistenziali
14. Se l'interruzione del servizio supera i termini massimi sopra indicati, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva di preavviso previsti dal presente contratto.
15. Prima della scadenza dei termini massimi indicati nel precedente punto 10, al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa 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.
16. Il mancato rispetto da parte del lavoratore degli obblighi indicati nel presente articolo potrà comportare, indipendentemente dalla perdita del trattamento di malattia con le modalità previste dalla legge vigente, l'adozione di provvedimenti disciplinari con la procedura di cui all'art. 46 (Provvedimenti disciplinari) del presente contratto
17. Le malattie cadenti nei periodi di astensione facoltativa per gravidanza e puerperio o di aspettativa, nonché di assenza ai sensi dell'art. 32 del presente contratto, non danno luogo ad alcun trattamento economico di malattia poiché in tali ipotesi trovano applicazione le discipline economico-normative previste per le predette assenze.
18. Le assenze dal servizio non utili ai fini del riconoscimento dell'anzianità sospendono il periodo triennale di cui al precedente comma 11.
19. Il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per gravidanza e puerperio non interrompe il computo del predetto periodo triennale eventualmente già in atto, ma sospende la corresponsione del relativo trattamento economico di malattia.
20. Nel caso in cui la infermità sia causata da colpa di un terzo, il risarcimento da parte del terzo responsabile, relativamente alla parte retributiva e oneri inerenti, sarà versato dal lavoratore all'azienda.
21. Agli effetti del presente articolo è considerata malattia anche l'infermità derivante da infortunio non coperto da assicurazione obbligatoria.



22. Fatto salvo il periodo di conservazione del posto di lavoro, nel computo dei limiti del trattamento economico non saranno conteggiati e quindi saranno retribuiti ad intera retribuzione globale
- a. i periodi di ricovero ospedalieri, inclusi i ricoveri in day hospital e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche, fino ad un massimo di 60 giorni complessivi;
 - b. i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad un massimo di 60 giorni complessivi e comunque fino ad un tetto massimo di 90 giorni complessivi per gli eventi di cui ai punti a e b unitariamente considerati.
23. ~~A partire dal 1° gennaio 2006 su richiesta del lavoratore~~ l'Azienda, per un massimo di due volte nell'anno, fornisce entro 10 giorni dalla richiesta le informazioni necessarie all'esatta conoscenza della situazione del cumulo di eventuali assenze per malattia in relazione alla conservazione del posto di lavoro.
24. Nell'applicazione del presente articolo le aziende valuteranno con la massima attenzione la situazione dei lavoratori affetti da gravi patologie.

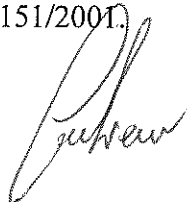
NOTA A VERBALE

Con riferimento alla previsione del comma 23, per anno si intende l'anno civile (1° gennaio - 31 dicembre).

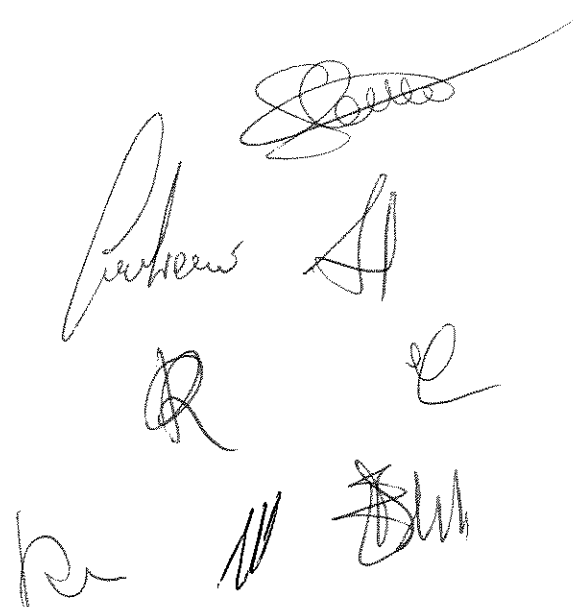
A collection of handwritten signatures and initials in cursive script, including the name 'Purban' and various other marks.

Art. 38 – Tutela della maternità e paternità

1. In caso di gravidanza e puerperio a tutela della maternità e della paternità, si applicano disposizioni di cui al D.Lgs n. 151 del 2001 come modificato dal D.Lgs n. 80 del 2015.
2. Nei periodi di interdizione obbligatoria dal lavoro previsti dalla legge, alla lavoratrice verrà corrisposta la normale retribuzione, con deduzione di quanto la stessa abbia diritto di percepire dall'INPS a titolo di indennità di maternità.
3. Ove durante il suddetto periodo di interruzione del servizio intervenga la malattia, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 36 (Trattamento di malattia), a partire dal giorno in cui la malattia stessa si è manifestata e sempreché dette disposizioni risultino più favorevoli alla lavoratrice interessata.
4. Ai fini e per gli effetti dell'art. 32 del D.Lgs n. 151 del 2001, così come modificato dall'art. 7, comma 1, lett. a) del D.Lgs n. 80/2015 il padre lavoratore e la madre lavoratrice, per ogni bambino nei suoi primi dodici anni di età, hanno diritto di astenersi dal lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a dieci mesi elevato a undici mesi qualora il padre lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi. Nell'ambito del predetto limite, il diritto di astenersi dal lavoro compete:
 - a. alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo obbligatorio di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;
 - b. al padre lavoratore, dalla nascita del figlio compreso il giorno del parto, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi, elevabile a sette nel caso in cui eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi;
 - c. qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.
5. Il congedo parentale spetta al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto.
6. In caso di adozione e di affidamento, il genitore adottivo o affidatario può fruire del congedo parentale sino ai primi 12 anni dall'ingresso del minore in famiglia, qualunque sia l'età del minore, ma comunque fino al raggiungimento della sua maggiore età. Analogamente, il genitore di minore con handicap grave può esercitare il diritto al prolungamento del congedo parentale fino ai primi 12 anni di vita del bambino.
7. Ai fini dell'esercizio di tale diritto, il genitore è tenuto a presentare almeno 5 giorni prima richiesta scritta al datore di lavoro indicando la durata del periodo di congedo richiesto, di norma, con la precisazione della durata minima dello stesso e allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva. Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tali termini, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.
8. Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è riconosciuta al genitore la possibilità di fruire del congedo parentale su base oraria, **in misura non superiore alla metà del normale orario giornaliero di lavoro**. Il lavoratore è tenuto a presentare all'azienda la relativa richiesta di fruizione con un preavviso minimo di due giorni. Diverse modalità di fruizione del congedo parentale a ore possono essere previste dalla contrattazione aziendale.
9. Il congedo parentale a ore non è cumulabile con altri permessi o riposi disciplinati dal D.Lgs. n. 151/2001.



10. I padri lavoratori devono usufruire di un congedo di paternità obbligatorio pari a 10 giorni lavorativi, ai sensi dell'art. 27 bis del D.lgs 151/01 ss.mm.ii; in caso di parto plurimo la durata del congedo è aumentata a 20 giorni lavorativi. Il congedo può essere fruito due mesi prima della data presunta del parto e fino ai cinque mesi successivi alla nascita o dall'ingresso in famiglia in caso di adozioni o affidamenti. E' possibile godere del congedo anche in maniera frazionata a giornate intere e in coincidenza con il congedo di maternità. Per i giorni di fruizione del congedo è riconosciuta una indennità pari al 100% della retribuzione.

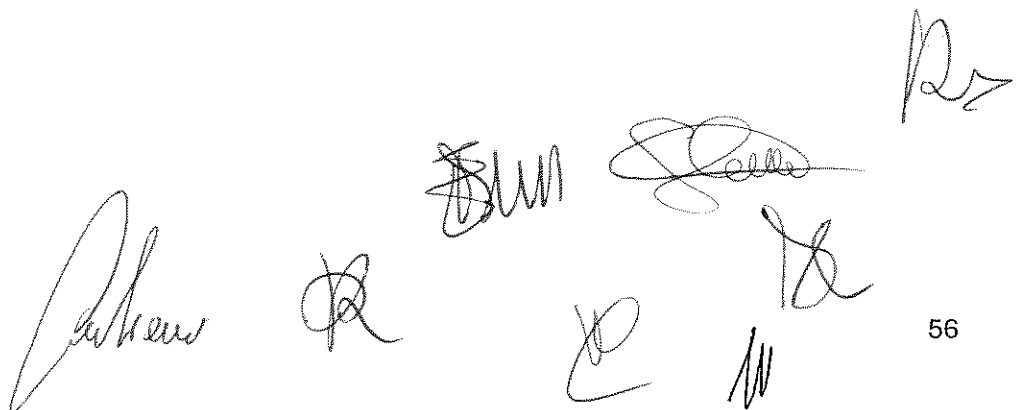


A collection of handwritten signatures and initials in black ink, arranged in a loose, scattered pattern. The signatures vary in style, with some being more cursive and others more blocky or stylized. There are approximately seven distinct marks, including what appears to be a signature that looks like 'Pierluigi', another that looks like 'A', and several others that are less legible due to their cursive nature.

Art. 44 – Premio di risultato

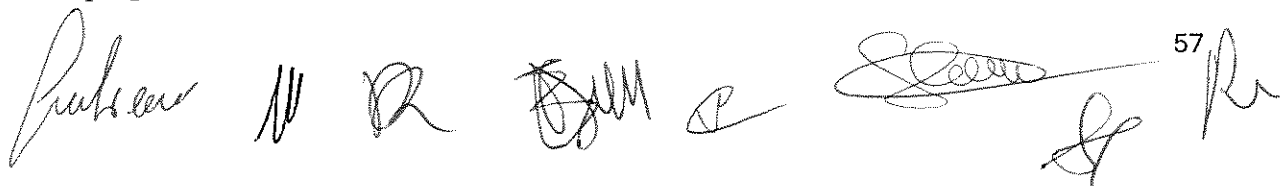
1. La contrattazione aziendale con contenuti economici è consentita per l'istituzione di un Premio di Risultato calcolato solo con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, di qualità, redditività ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. Il premio deve avere caratteristiche tali da consentire l'applicazione dei particolari trattamenti contributivi e fiscali previsti dalla normativa di legge.
2. Al fine di acquisire elementi di conoscenza comune per la definizione degli obiettivi della contrattazione aziendale, le Parti esamineranno preventivamente, in apposito incontro in sede aziendale, le condizioni produttive e occupazionali e le relative prospettive, tenendo conto dell'andamento della competitività e delle condizioni essenziali di redditività dell'azienda.
3. Gli importi, i parametri e i meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato saranno definiti contrattualmente dalle Parti in sede aziendale, in coerenza con gli elementi di conoscenza di cui al punto precedente, assumendo quali criteri di riferimento uno o più di uno tra quelli indicati al primo comma.
4. L'erogazione del Premio di Risultato avrà caratteristiche di non determinabilità a priori e, a seconda dell'assunzione di uno o più criteri di riferimento di cui al primo comma potrà essere anche totalmente variabile in funzione dei risultati conseguiti ed avverrà secondo criteri e modalità definiti dalle Parti in sede aziendale.

In considerazione di quanto previsto dall'art.1, comma 184 L. n. 208/15 (Legge di Stabilità 2016), in ordine alla possibilità di fruire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato anche in forma di somme e valori di cui al comma 2 e all'ultimo periodo del comma 3 dell'art. 51 del T.U.I.R. le Parti concordano che in sede di contrattazione di II livello, fermi restando i requisiti di reddito previsti dalla norma richiamata, i lavoratori interessati potranno scegliere su base volontaria la modalità di erogazione del Premio di Risultato, convertendo l'importo maturato, o una parte di questo, in servizi welfare già esistenti o che saranno implementati **o in giornate di permesso/ferie, oppure versato, tutto o in parte come contribuzione aggiuntiva volontaria al Fondo di Previdenza Complementare TELEMACO.**



Art. 45 – Rapporti in azienda

1. Le caratteristiche proprie del servizio fornito dalle imprese ~~di gestione di reti e servizi di telecomunicazioni~~ **che applicano il presente CCNL richiedono** un elevato livello di collaborazione e senso di responsabilità da parte dei lavoratori nell'espletamento dei compiti loro affidati. In tale quadro, pertanto, tenuto soprattutto conto dell'esigenza di garantire alla clientela il miglior grado di servizio, i rapporti in azienda dovranno ispirarsi ai seguenti principi.
2. In armonia con la dignità del lavoratore i superiori impronteranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione e urbanità.
3. Nell'ambito del rapporto di lavoro, il lavoratore dipende dai rispettivi superiori, come previsto dall'organizzazione aziendale.
4. I rapporti tra i lavoratori, a tutti i livelli di responsabilità nell'organizzazione aziendale, saranno improntati a reciproca correttezza ed educazione **sia nelle sedi fisiche che virtuali, anche rispetto all'utilizzo dei social network.**
5. Dovranno essere osservate le norme di legge e del presente contratto, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio ed in particolare l'attività lavorativa assegnata andrà eseguita con la diligenza, la professionalità e l'impegno necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
6. Il lavoratore che è anche cliente dell'azienda in cui lavora è tenuto a gestire le pratiche connesse alle utenze di proprio interesse nella più assoluta trasparenza e nel rispetto delle procedure chiedendo le necessarie autorizzazioni.
7. Il lavoratore deve osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'azienda per il controllo delle presenze con espresso divieto di fare variazioni o cancellature sulla scheda/badge, di ritirare quella di un altro lavoratore o di tentare in qualsiasi modo di alterare le indicazioni dell'orologio controllo, nonché di compiere volontariamente movimenti irregolari degli strumenti di controllo delle presenze.
8. Il lavoratore che non avrà fatto il regolare movimento della scheda/badge sarà considerato ritardatario e quando non possa far constatare in modo sicuro la sua presenza nel luogo di lavoro sarà considerato assente.
9. Si dovrà mantenere assoluta segretezza sugli interessi dell'azienda ed il più stretto riserbo, anche successivamente alla cessazione dal servizio, su notizie e dati riservati riconducibili alla sfera di interessi dell'azienda.
10. Il lavoratore non dovrà trarre profitto, anche a prescindere da eventuali danni causati all'azienda stessa, da quanto forma oggetto delle sue funzioni né esplicitare direttamente o per interposta persona, anche fuori dall'orario di lavoro, mansioni ed attività - a titolo gratuito od oneroso - che possano determinare, anche indirettamente, un conflitto di interessi con l'Azienda; in particolare dovrà astenersi da qualunque attività o da qualsiasi forma di partecipazione, diretta o indiretta, in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti e distributori.
11. Durante l'orario giornaliero il lavoratore dovrà disimpegnare con assiduità e diligenza i compiti attribuitigli, mantenere nei rapporti con la clientela una condotta uniformata a principi di correttezza e di integrità, non attendere ad occupazioni estranee al servizio e, in periodo di malattia od infortunio, ad attività lavorativa ancorché non remunerata.
12. I lavoratori non dovranno sottrarre o danneggiare i beni materiali o immateriali in proprietà o in uso alla azienda compreso il patrimonio informatico. Inoltre, non dovranno falsificare o alterare dati, documenti, apparecchiature, procedure o software aziendali né duplicare, installare e/o detenere programmi ed ogni altro prodotto software senza esplicita autorizzazione.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller initials in the center, and a signature on the right next to the page number 57.

13. Non è possibile valersi di mezzi di comunicazione, di strumenti informatici, di collegamenti in rete o di quant'altro ancora è di proprietà o in uso dell'azienda per ragioni che non siano di servizio.
14. Dovranno essere scrupolosamente osservate le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'azienda da parte del personale e non potranno essere introdotte - salvo che non siano debitamente autorizzate - persone estranee nei locali non aperti al pubblico.
15. Nei confronti di colleghi, clienti e terzi, i lavoratori dovranno attenersi a comportamenti improntati al massimo rispetto della condizione sessuale, della dignità e del diritto della persona e conseguentemente astenersi dal porre in essere comportamenti riconducibili a forme di molestie sessuali anche perpetrate deliberatamente in ragione della posizione ricoperta.
16. Le infrazioni a tali disposizioni come previsto nei successivi artt. 46 e 47 daranno luogo a provvedimenti disciplinari che potranno giungere fino al licenziamento per mancanze ai sensi dell'art. 48.
17. Quando sia richiesto dalla natura del comportamento del lavoratore o dalla necessità di effettuare accertamenti in relazione al comportamento medesimo, l'azienda può disporre l'allontanamento temporaneo del lavoratore dal servizio



A collection of handwritten signatures and initials in black ink, arranged in a loose cluster. The signatures vary in style, with some being more cursive and others more stylized or abbreviated. One signature on the left appears to be 'Cubrew'. Other signatures include 'DM', 'Galler', 'H', 'R', and 'K'. There are also several smaller initials or marks scattered around the larger signatures.

Art. 50 – Preavviso di licenziamento e di dimissioni

1. Fatta eccezione per i licenziamenti per giusta causa, il rapporto di lavoro a tempo indeterminato del lavoratore non in prova non può essere risolto da nessuna delle parti senza un preavviso i cui termini sono stabiliti come segue, a seconda dell'anzianità di servizio e dell'area **livello** professionale a cui appartiene il lavoratore.

Anni di servizio	Aree Professionali 1 e 2 1,2,3,4	Livello 5	Aree Professionali 3 e 4
Fino a 5	1 mese	1,5 mesi	2 mesi
Oltre 5 e fino a 10	1,5 mesi	2 mesi	3 mesi
Oltre 10	2 mesi	2,5 mesi	4 mesi

2. I termini della disdetta decorrono dalla metà o dalla fine di ciascun mese.
3. Per i lavoratori con contratto di apprendistato o con contratto a tempo determinato ai fini del periodo di preavviso si rinvia alle specifiche disposizioni in materia.
4. La parte che risolve il rapporto senza l'osservanza dei predetti termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.
5. È facoltà della parte che riceve il preavviso di interrompere il rapporto sia all'inizio sia nel corso del preavviso, corrispondendo all'altra parte un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di preavviso non compiuto.
6. Durante il compimento del periodo di preavviso in caso di licenziamento l'azienda concederà al lavoratore dei permessi per la ricerca di nuova occupazione; la distribuzione e la durata dei permessi stessi saranno stabilite dalla Direzione in rapporto alle esigenze dell'azienda.
7. Il licenziamento deve essere comunicato per iscritto; le dimissioni devono essere notificate all'azienda secondo le vigenti procedure di legge.

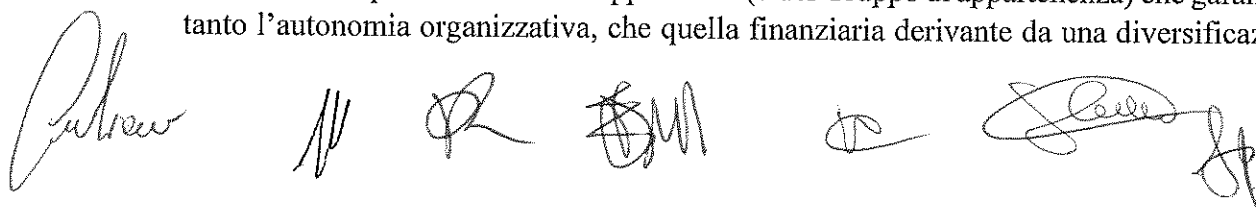
The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are three distinct signatures. In the center, there are two initials, 'R' and 'M'. On the right, there are two more signatures, one of which appears to be 'S.M.' and another that is less legible.

Art. 53 – Appalti

01. Le Parti, confermano che il CCNL TLC:

- a) già costituisce il riferimento per la determinazione delle tabelle ministeriali in forza di quanto previsto dall'articolo 24-bis, comma 10, del DI 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134 e successive modificazioni e dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, “Codice dei contratti pubblici” e successive modificazioni;
- b) contiene, all'art. 53bis, in forza di quanto previsto dalla Legge 11 del 206, il 30 maggio 2016, una specifica regolamentazione *per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC (cosiddetta “clausola sociale”)*;
- c) è negoziato dai medesimi soggetti che, in rappresentanza dei lavoratori e di parte datoriale, rivestono la qualità di fonti istitutive del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni (DM 4 agosto 2023- pubblicato in GU del 18 settembre 2023).

1. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, anche in coerenza con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le Parti, condividendo che le Relazioni Industriali devono favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale, considerano prioritario definire un sistema che, a partire dal processo di selezione degli appaltatori, consenta di:
 - a. contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o irregolare;
 - b. valorizzare le azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale;
 - c. sostenere lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile.
2. Conseguentemente, nella piena osservanza delle norme di legge in materia, le aziende committenti inseriranno nei contratti di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative e antinfortunistiche. A tal fine, i capitolati disciplineranno forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto, attraverso le certificazioni Inps e Inail, tenendo anche conto delle vigenti norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.
3. La possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici, nel rispetto delle condizioni sopra indicate - ivi comprese le norme che regolano la responsabilità dell'appaltatore in materia di appalto - dovrà essere previsto dal capitolato di appalto e riguardare solo le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso. Le aziende appaltanti inseriranno nei capitolati le più incisive e opportune forme di tutela contrattuale per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.
4. Nel caso siano conferite in appalto, anche con riferimento a processi di esternalizzazione, attività rientranti nel campo di applicazione del presente contratto, le aziende committenti considereranno tra i criteri prioritari di scelta l'applicazione del presente contratto da parte delle ditte appaltatrici.
5. Gli appalti ~~nell'ambito delle attività di customer care, in considerazione della specificità dell'attività oggetto di appalto~~, dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati:
 - consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione



- del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
 - applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
 - presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
 - assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Le Parti si danno atto della opportunità di garantire specifiche situazioni che, anche laddove non prevedessero la ricorrenza dei requisiti di cui al primo e al terzo punto del presente comma, sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale; per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito di cui al primo punto del presente comma.

6. In caso di cessione di ramo di azienda con conseguente appalto di servizio le aziende forniranno informazioni specifiche, attinenti all'appalto stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.
7. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali aziende subappaltatrici.
8. I lavoratori dipendenti di aziende appaltatrici operanti presso l'azienda committente possono usufruire dei servizi mensa con opportune intese tra azienda appaltante e azienda appaltatrice.

Handwritten signatures and initials in black ink, arranged in two columns. The left column contains a large signature, a smaller signature, and two sets of initials. The right column contains a signature, a signature with a long horizontal stroke, and two sets of initials. Below these is a large signature.

Art. 53 bis – Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e dell'art. 7, comma 4 bis del DL 248 del 2007, le parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) **la seguente disciplina di cui all'art... Parte Speciale CRM/BPO** per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

2. ~~L'impresa committente che intende stipulare un nuovo contratto di appalto che potrebbe determinare un cambio di fornitore rispetto a quello già utilizzato, almeno 60 15 giorni prima fornirà una informazione attiverà una fase di informazione sindacale sulle caratteristiche dell'appalto (intendendosi a titolo esemplificativo: consistenza dell'appalto, eventuali variazioni, localizzazione). Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali. L'informazione sarà resa alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell'Accordo Intereconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, alle Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Nel caso in cui l'impresa committente applichi un CCNL diverso dal CCNL TLC, l'informativa di cui sopra sarà fornita alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL applicato e alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL TLC.~~

3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*, **la procedura, la cui durata complessiva è pari nel massimo a 50 giorni, si attiverà come segue;**
 - a. ~~L'Azienda fornitrice uscente ne darà comunicazione preventiva aggiudicatrice comunicherà all'Azienda fornitrice uscente e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU, la conferma dell'avvenuta aggiudicazione definitiva successiva all'aggiudicazione entro 30 50 giorni dall'inizio antecedenti l'avvio delle attività. ovvero Nel caso in cui tra la conferma dell'aggiudicazione e l'avvio delle attività vi sia un termine inferiore ai 50 giorni, detta comunicazione sarà trasmessa non appena ricevuta conferma dell'aggiudicazione stessa;~~

 - b. ~~L'Azienda fornitrice uscente, entro 10 giorni successivi alla comunicazione di cui al punto a) e comunque almeno 40 giorni antecedenti l'inizio delle attività, è tenuta a comunicare all'impresa aggiudicatrice e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU le informazioni relative a:~~
 - i. ~~consistenza numerica degli addetti, interessati al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, indicando quelli impiegati assegnati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione~~

~~da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, o in assenza di un'aggiudicazione formale, 6 mesi antecedenti alla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente l'individuazione di un nuovo fornitore. Si considerano inseriti nel bacino anche tutti i lavoratori che nel semestre indicato, ancorchè assegnati all'attività oggetto di cambio di appalto, non abbiano potuto prestare servizio effettivo per causali che prevedano la conservazione del posto di lavoro (malattia, infortunio, congedi straordinari, aspettative e permessi previsti dalle normative vigenti) o in caso di applicazione di ammortizzatori sociali.~~

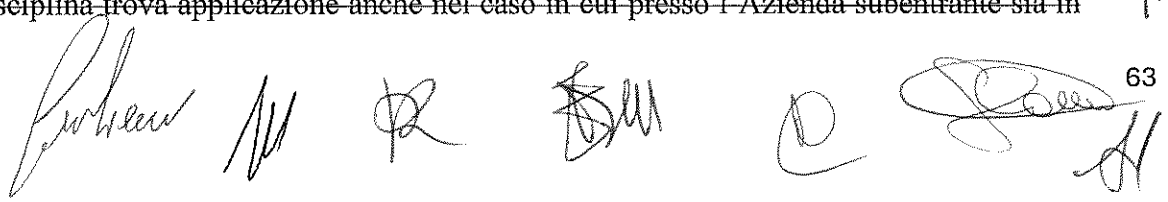
~~ii. rispettivo orario settimanale;~~

~~iii. le condizioni retributive, non rilevando a tal fine le variazioni intervenute decorso il termine dei 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, fatti salvi gli obblighi derivanti dalla contrattazione collettiva ovvero obblighi assunti prima di tale termine indicando quelli impiegati assegnati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi. Analoga comunicazione sarà inviata dall'impresa aggiudicatrice a conferma dell'aggiudicazione stessa, entro 30 giorni prima dell'inizio delle attività. Dette comunicazioni potranno avvenire congiuntamente o disgiuntamente e potrà essere altresì comprensiva della successiva comunicazione di cui al comma 5.~~

~~In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, i termini della procedura decorrono dall'invio della comunicazione di cui al punto b) e conseguentemente la durata sarà pari a 40 giorni.~~

~~c. A far data dalla comunicazione di cui al punto a), l'Azienda fornitrice uscente non darà luogo a variazioni del perimetro di attività interessato dal cambio appalto, salva l'applicazione di obblighi di legge o provvedimenti giudiziari. Laddove ciò sia indispensabile per ragioni connesse all'operatività del servizio, l'Azienda uscente provvederà a dare specifica comunicazione all'impresa aggiudicataria e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU.~~

4. ~~In caso di cambio di appalto così come sopra definito al comma 2, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e alle modalità e condizioni previste dalla presente procedura, nel rispetto del quadro legislativo di provenienza. A tal fine, nell'ambito della procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, sarà definita a livello aziendale, per i singoli rapporti di lavoro interessati, la variazione del datore di lavoro senza che per quest'ultimo derivino oneri aggiuntivi e non riconducibili alle finalità della suddetta disposizione di legge, prevedendo, **fermo restando il passaggio dei lavoratori interessati**, la manleva in favore dell'azienda fornitrice subentrante, **rispetto ad ogni eventuale pretesa connessa alla gestione del rapporto di lavoro instaurato presso l'Azienda fornitrice uscente.** La presente disciplina trova applicazione anche nel caso in cui presso l'Azienda subentrante sia in~~



corso l'utilizzo di ammortizzatori sociali. ~~Il personale interessato dalla procedura di cambio appalto dovrà produrre la documentazione di cui all'art. 14 del CCNL TLC.~~

In caso di cambio di appalto possono verificarsi due casi:

~~a) Subentro nell'appalto a parità di termini, modalità e condizioni di erogazione del servizio contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice uscente, già addetto alle medesime attività di call center risultante da documentazione probante come specificato al comma 3 lett. b) che ne attesti l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva.~~

~~b) Subentro nell'appalto con variazione di termini, delle modalità e delle condizioni di erogazione del servizio tali da incidere sull'assetto organizzativo dell'appaltatore subentrante, con assorbimento relativo alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, in funzione di quanto previsto nella informativa di cui al comma 2 del presente articolo, definendo secondo modalità e le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività definite in modo coerente con le modifiche organizzative.~~

~~Subentro nell'appalto con variazione delle modalità e delle condizioni relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.~~

- ~~5. Successivamente alla comunicazione di cui al comma 3, lett. b) e comunque almeno 30 giorni prima della data del subentro, l'Impresa aggiudicataria le aziende appaltatrici interessate comunicheranno alle Organizzazioni Sindacali così come sopra individuate, le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato, anche secondo quanto previsto al successivo comma 7. In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, l'assorbimento del personale avverrà sulla base di quanto comunicato ai sensi del sopra richiamato comma 3, lett. b) dall'Azienda fornitrice uscente.~~
- ~~6. Entro i successivi 5 giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui al comma precedente, le strutture sindacali potranno richiedere un incontro con l'Azienda fornitrice subentrante ed eventualmente con l'Azienda fornitrice uscente per individuare le opportune soluzioni finalizzate a raggiungere un'intesa nell'ambito di quanto previsto al comma seguente; la procedura di esame congiunto si intenderà comunque utilmente esperita entro 20 giorni dalla sua attivazione.~~
- ~~7. Nel caso di cui al comma 4 lett. b), la procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, potrà essere attivata, a livello aziendale, per un esame della situazione, al fine di rendere compatibili le esigenze dell'impresa subentrante con le esigenze di continuità lavorativa dei lavoratori, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale impiegato, facendo ricorso, alla variazione dell'attività da svolgere, ovvero a strumenti~~

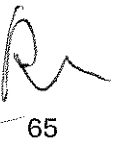
quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative. Restano ferme le ulteriori condizioni normative vigenti all'atto della costituzione del rapporto di lavoro con il fornitore uscente. In sede di accordo aziendale saranno previste le tempistiche dell'inserimento del personale. Le parti convengono, comunque, che nell'assorbimento del personale interessato, i livelli inquadramentali di destinazione e le relative retribuzioni non potranno essere inferiori al 3° Livello secondo quanto previsto dall'art. 23 del CCNL TLC per il disimpegno delle mansioni connesse allo svolgimento diretto ovvero di coordinamento delle attività di *call center* interessate dalla successione di imprese nel contratto di appalto. Sono fatte salve le assunzioni precedentemente effettuate dal fornitore uscente al 2° livello inquadramentale in forza e nel rispetto di quanto previsto dalla "nota a verbale" di cui all'art. 23.

Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva o, in assenza di un'aggiudicazione formale dalla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente l'individuazione di un nuovo fornitore, potranno essere adibiti ad attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento.

In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell'assorbimento del personale, nell'ottica di favorire soluzioni che agevolino il passaggio del personale interessato, si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale.

A tal fine le Parti invitano i soggetti interessati dal cambio di appalto a considerare il mantenimento delle attività di *call center* oggetto del cambio di appalto stesso nell'ambito del comune di riferimento oppure in un ambito territoriale entro il raggio chilometrico definito dall'art. 25 del CCNL.

8. Decorso il termine di cui al comma 6 la procedura si intende esperita. Le imprese interessate, le Organizzazioni Sindacali e il personale oggetto del cambio appalto si adopereranno per consentire che le attività funzionali al passaggio dei lavoratori avvengano in un clima di reciproca collaborazione.
9. Ove all'esito della procedura sia stata formalizzata dall'impresa subentrante una proposta di assunzione a parità di condizioni economiche e normative previste dal presente CCNL, ovvero in modo conforme a quanto previsto dagli accordi sottoscritti nell'ambito della procedura di cui al presente articolo con le Organizzazioni Sindacali stipulanti, per le risorse che abbiano eventualmente rifiutato la proposta di assunzione formulata dal fornitore subentrante si rinvia a quanto previsto dal sopra richiamato art. 7 comma 4 bis del D.L. 248/2007, ed il rapporto potrà essere individualmente risolto dal datore di lavoro, ai sensi dell'art. 3 della L. 604/66 con un preavviso di 15 giorni. In caso di dimissioni del lavoratore nell'ambito di dette procedure, a prescindere dalla formulazione di una proposta di assunzione, il lavoratore può rassegnare le dimissioni con un preavviso di giorni 3.

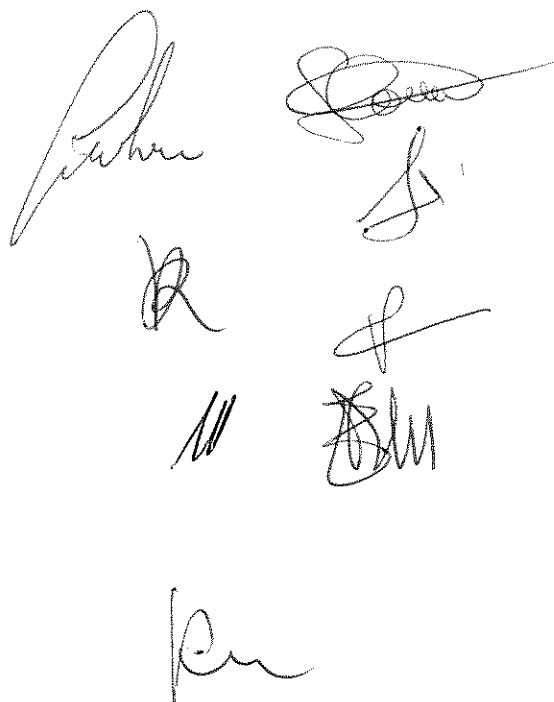


Art. 55 - Istituzione della Sanità integrativa di settore

- 1. Assotelecomunicazioni – Asstel e Sic-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, in qualità di Parti stipulanti, si danno atto che l'assistenza sanitaria integrativa del Servizio Sanitario Nazionale definita dal CCNL costituisce uno dei punti qualificanti del presente rinnovo come confermato dall'esistenza di un'ampia diffusione tra le aziende del settore di strumenti definiti a livello aziendale.**
- 2. Al fine di assicurare una più ampia e omogenea diffusione di detto istituto, le Parti convengono l'istituzione di una Commissione Operativa - composta da dodici esperti, sei per la parte datoriale e sei per le OO.SS. stipulanti il presente CCNL - che, partendo dall'analisi delle forme già in essere, formuli alle Parti entro il 31 marzo 2026 una proposta per l'avvio, entro il 1° luglio 2026, di un Fondo sanitario di categoria per tutti i lavoratori delle Aziende cui si applica il presente CCNL e che non abbiano già una forma di assistenza sanitaria integrativa. La soluzione così individuata costituisce il punto di partenza per l'equiparazione delle prestazioni base di tutte le aziende del settore e la confluenza, nel tempo, delle forme previste a livello aziendale.**
- 3. La Commissione si atterrà ai principi di seguito indicati:**
 - a. definizione dei profili di copertura secondo uno schema modulare che, partendo da un pacchetto di prestazioni base che preveda un contributo complessivo pro capite pari a 120€ annui a carico azienda, consenta ulteriori estensioni;**
 - b. apertura a tutti i lavoratori in costanza di rapporto di lavoro subordinato non in prova, con contratto a tempo indeterminato compresi i lavoratori part-time, con contratto di apprendistato e con contratto a tempo determinato di durata non inferiore a 12 mesi a decorrere dalla data di iscrizione; in tale ultimo caso l'iscrizione è automaticamente prolungata in caso di proroga del contratto;**
 - c. estensione della copertura ai familiari fiscalmente a carico ivi compresi i conviventi di fatto ai sensi della legge n. 76 del 20 maggio 2016 con analoghe condizioni reddituali;**
 - d. osservanza del quadro di riferimento normativo in materia ed in particolare della disciplina fiscale dei contributi versati ai fondi sanitari integrativi ((art. 51 comma 2 lettera a) del TUIR);**
 - e. la contribuzione di cui al punto a) è altresì dovuta: per i lavoratori in aspettativa per malattia, per i periodi di congedo parentale, per i periodi di sospensione per i quali è corrisposta la retribuzione e/o indennità a carico dell'Istituto previdenziale, per i lavoratori sospesi che beneficiano dell'istituto della CIG in tutte le sue tipologie e, per un periodo massimo di 12 mesi, per i lavoratori cessati a seguito di procedura di licenziamento collettivo di cui alla legge n. 223/1991 ovvero ai sensi dell'articolo 7, legge n. 604/1966, che beneficiano della NASPI;**
 - f. possibilità per i lavoratori aderenti di aggiungere moduli al pacchetto;**
 - g. sono fatte salve le forme alternative di assistenza sanitaria integrativa istituite a livello aziendale nel rispetto di quanto previsto ai punti j e k;**
 - h. possibilità di iscriversi, con copertura a loro totale carico, secondo le modalità e gli importi previsti dal Regolamento del Fondo, per i familiari non fiscalmente a carico appartenenti al nucleo familiare ivi compresi i conviventi di fatto;**



- i. possibilità di iscrizione anche per i lavoratori che hanno cessato l'attività lavorativa e maturato due anni di anzianità di iscrizione al Fondo in maniera continuativa all'atto di andare in pensione; sono compresi coloro che hanno maturato i suddetti criteri entro la data di avvio della gestione separata Pensionati. L'importo a totale carico del pensionato, le modalità del versamento del contributo e le prestazioni da erogare saranno stabilite dal CdA del Fondo tenuto conto delle indicazioni fornite dalle Parti Istitutive;
- j. in presenza di forme di sanità integrativa unilateralmente riconosciute dal datore di lavoro la contribuzione a carico dell'azienda per ogni singolo dipendente non potrà essere inferiore a decorrere dal 1° luglio 2026 a 120 euro annui;
- k. nel caso in cui siano già presenti in azienda forme di sanità integrativa derivanti da accordi collettivi, i lavoratori eventualmente non iscritti rientreranno nel campo di applicazione del Fondo di categoria; per i lavoratori coperti da altre forme di assistenza sanitaria integrativa in misura inferiore a 120 euro, le parti in sede aziendale procederanno ad una armonizzazione dei contenuti dell'accordo anche al fine di adeguare la contribuzione a carico del datore di lavoro in misura non inferiore a 120 euro annui entro il 30 giugno 2026.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there is a large, flowing signature, followed by a smaller signature, and then two sets of double parallel lines. On the right side, there is a large, circular signature, followed by a smaller signature, and then a signature that appears to be 'SM'. Below these, there is a single, large signature.

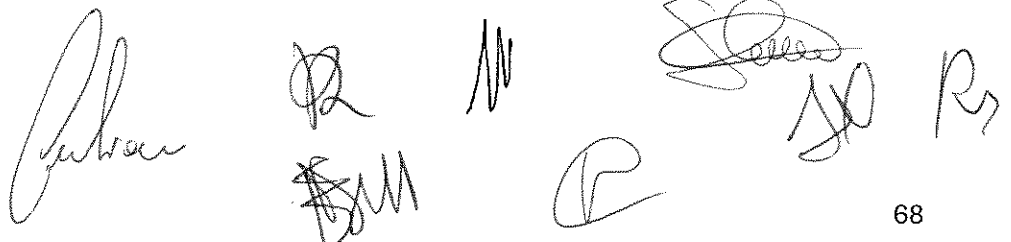
Art. 56 - Elemento di garanzia retributiva

1. A decorrere dal 2011, ai dipendenti assunti a tempo indeterminato in forza nelle aziende prive di contrattazione di secondo livello riguardante il premio di risultato e che non abbiano percepito nel corso dell'anno precedente altri trattamenti economici individuali o collettivi comunque soggetti a contribuzione oltre a quanto spettante dal presente contratto collettivo, sarà riconosciuto un importo annuo pari a 260€ lordi, ovvero una cifra inferiore fino a concorrenza in caso di presenza di un trattamento economico aggiuntivo a quello fissato dal CCNL.
2. A livello aziendale potranno essere valutate le modalità per riconoscere l'elemento di garanzia retributiva ai lavoratori dipendenti a tempo determinato di durata superiore a sei mesi e alle altre tipologie di lavoro subordinato.
3. Il trattamento viene erogato in unica soluzione con le competenze del mese di aprile ed è, corrisposto pro-quota con riferimento a tanti dodicesimi quanti sono i mesi di servizio prestati dal lavoratore nell'anno precedente.

A tal fine vengono fatti salvi i giorni di permesso mensili previsti dalla l. 104/1992, e le assenze dal servizio a titolo di congedo di maternità, i permessi ex art. 7 D.Lgs 119 del 2011, nonché i casi di assenza per gravidanze a rischio.

La prestazione di lavoro superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero. Detto importo sarà riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale in funzione del normale orario di lavoro. Tale importo è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta ed indiretta, di origine legale o contrattuale, ed è quindi, comprensivo degli stessi.

4. Nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro antecedentemente al momento di corresponsione dell'elemento di garanzia, fermo restando i criteri di maturazione dello stesso, il suddetto importo verrà corrisposto all'atto della liquidazione delle competenze.
5. Dall'adempimento di cui sopra sono escluse le aziende che versino in comprovate situazioni di difficoltà economico-produttiva con ricorso alle procedure concorsuali e/o con ricorso alle misure di integrazione salariale straordinarie. In caso di ricorso a misure di integrazione salariale di carattere ordinario il suddetto adempimento non sarà dovuto laddove l'intervento di integrazione salariale si prolunghi oltre le ~~13~~ 26 settimane effettive nell'anno che interessi almeno il ~~230~~% del personale.
6. Resta ferma la possibilità di individuare in sede di contrattazione di II livello ulteriori fattispecie.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a large signature that appears to be 'Pulvane', followed by a smaller signature 'R', a set of initials 'MM', a signature 'Sera', a signature 'SIO', and a signature 'R5'. Below the 'R' and 'Sera' signatures, there are additional scribbles and initials.

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

1. Le Parti ~~nello spirito di quanto previsto dall'articolo 2, lettera A) del CCNL~~ con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore stesso, concordano di definire, le Linee Guida relative **alla definizione di accordi in sede aziendale** sull'utilizzo dei sistemi informatici, **ai sensi** di quanto previsto dall'art. 4 Legge 20 maggio 1970, n. 300.

2. A tal fine le Parti individuano:

1. i seguenti principali sistemi operativi comuni al Settore, fatte salve le specificità aziendali:

- piattaforme di customer care (attività front-end e back office);
- **piattaforme di Task Manager;**
- **piattaforme per la gestione della Customer Experience;**
- sistemi di dispacciamento delle attività di rete;
- sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e della produttività connessa (data reporting);
- **sistemi di Data Lake o Datawarehouse**
- sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;
- sistemi di ~~controllo accessi~~ e salvaguardia del patrimonio aziendale.

2. il seguente schema di riferimento comune:

- informativa alle RSU anche nel corso di approfondimenti tecnici realizzati da specifiche commissioni paritetiche;
- utilizzo dei sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale, finalizzato a verificare le performance qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti ed accrescere la qualità del servizio attraverso la valorizzazione delle competenze professionali supportate anche da idonei percorsi formativi anche a tutela del lavoratore stesso;

- analisi sui dati generati dai sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale per finalità di tipo statistico con relativa individuazione del livello di aggregazione ~~su cui operare l'analisi e su modelli di anonimizzazione nel caso di sistemi di intelligenza artificiale~~, mirate alla valutazione e al miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela nonché per l'analisi della qualità del servizio erogato e ~~comunque non finalizzate a monitorare l'attività dei lavoratori~~ e nel rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679 e D.Lgs 196/2003 , c.d. Codice privacy);

- ~~- individuazione della tempistica e del livello di aggregazione su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e coerente con l'organizzazione aziendale, e comunque con procedure non finalizzate al controllo e/o ad avanzamenti di carriera. A tal fine:~~

- ~~o Gli accordi potranno prevedere l'estrazione e l'elaborazione dei dati a livello di commessa, team e individuale solo se utilizzati esclusivamente in coerenza quanto previsto nel presente articolo;~~



- ~~○ La visualizzazione dei dati dovrà essere riservata a figure aziendali coerenti con le finalità del presente articolo~~
- ~~○ I dati individuali raccolti, con eccezione delle richieste di accesso da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa, i casi di reclamo del cliente, le fattispecie di rilevanza penale e i casi lesivi del patrimonio aziendale, non potranno essere utilizzati per definire avanzamenti di carriera né a fini disciplinari salvo il caso in cui emergessero evidenze di comportamenti illeciti. Potranno essere utilizzati per incentivazioni economiche, per rilevare le esigenze di formazione utili a definire programmi personalizzati tesi allo sviluppo delle competenze individuali e al miglioramento della qualità e dei livelli di servizio.~~

Riformulazione Art. 57

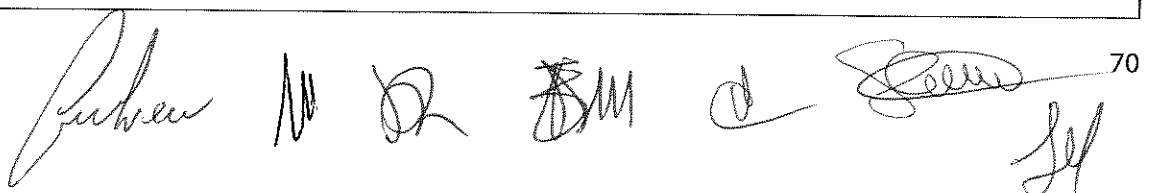
- individuazione della tempistica e del livello di aggregazione su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e coerente con l'organizzazione aziendale, ~~e comunque con procedure non finalizzate al controllo e/o ad avanzamenti di carriera.~~ A tal fine:

Gli accordi in sede aziendale potranno prevedere l'estrazione e l'elaborazione dei dati a livello di commessa e di team, nonché a livello individuale per rilevare, anche nell'ottica di migliorare la qualità del servizio e la produttività aziendale, le esigenze di formazione utili a definire programmi personalizzati tesi allo sviluppo delle competenze individuali, in particolare in funzione di percorsi di riqualificazione professionale, reskilling e per la certificazione delle competenze stesse.

I dati individuali raccolti, con eccezione: delle richieste di accesso da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa, ~~i casi di reclamo del cliente~~, le fattispecie di rilevanza penale, e i casi lesivi del patrimonio aziendale, ~~ivi compresa la customer base~~, rilevati anche attraverso l'utilizzo di sistemi di tracciamento disciplinati da specifici accordi aziendali ovvero da autorizzazioni rilasciate dall'Ispettorato del Lavoro, e di evidenza di comportamento illecito, non potranno essere utilizzati per definire avanzamenti di carriera e a fini disciplinari, ~~salvo il caso in cui emergessero evidenze di comportamenti illeciti~~

La visualizzazione dei dati dovrà essere riservata a figure aziendali coerenti con le finalità del presente articolo.

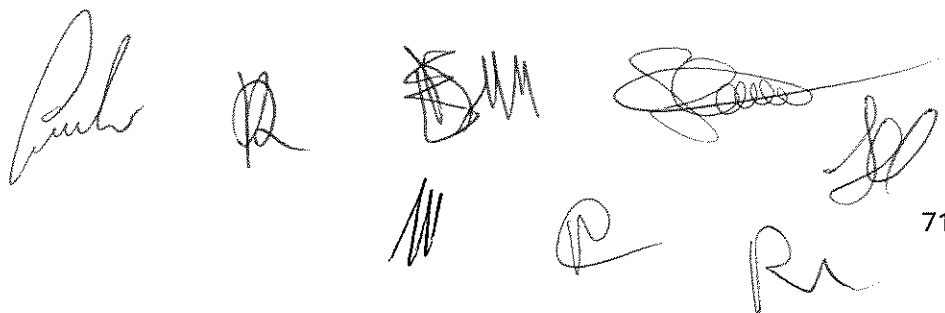
~~Nell'ambito delle strutture di assistenza e gestione della clientela potranno essere definiti specifici accordi in sede aziendale finalizzati a prevedere l'estrazione e l'elaborazione dei dati anche a livello individuale utili a definire misure di incentivazione economica, fermo restando quanto sopra previsto in ordine all'utilizzo dei dati individuali.~~

 70

- adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;
- ~~ai medesimi fini, accesso alle informazioni da parte dell'Autorità Giudiziaria, le fattispecie di rilevanza penale/ e/o i casi lesivi del patrimonio aziendale;~~
- riconoscimento che i sistemi di tracciatura del contatto tra cliente ed operatore - previsti dalla legge o da disposizioni di altri soggetti ed i conseguenti controlli - poiché finalizzati alla tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore, sono coerenti con la salvaguardia degli interessi protetti;
- le modalità di raccolta, trattamento ed archiviazione di dati e/o immagini e/o registrazioni e/o ascolti e/o informazioni rese disponibili dai sistemi di cui al punto a), comunque nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.
- I dati oggetto della presente intesa saranno conservati secondo i principi stabiliti dalle norme sulla privacy – per il tempo strettamente necessario - in appositi data base consultabili solo dai soggetti individuati in funzione della finalità della rilevazione.
- Gli accordi disciplineranno le modalità di formazione di commissioni congiunte Azienda/RSU per la verifica del rispetto dei presenti principi.

3. Le Parti si danno atto che gli accordi sottoscritti a livello aziendale tra RSU e/o il Coordinamento correnti con lo schema di riferimento comune daranno attuazione a quanto previsto dall' articolo 4, comma 1, l. 20 maggio 1970, n. 300.

4. Le Parti, inoltre, condividono che è necessario proseguire il confronto con l'Osservatorio Nazionale **di Filiera** sulle Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori per individuare quali situazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie, siano coerenti con la normativa in materia e con quanto previsto nel presente articolo, ~~fermo restando la garanzia per i lavoratori che i dati non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari.~~ **In particolare, nell'ambito delle attività del suddetto Osservatorio, formerà oggetto di analisi e valutazione l'implementazione dei modelli di Intelligenza Artificiale anche al fine di supportare e favorire lo sviluppo di attività formative finalizzate ad incrementare la capacità di collaborare” con questi sistemi avanzati valorizzando le capacità di lavoratori e lavoratrici.**



Allegato n...

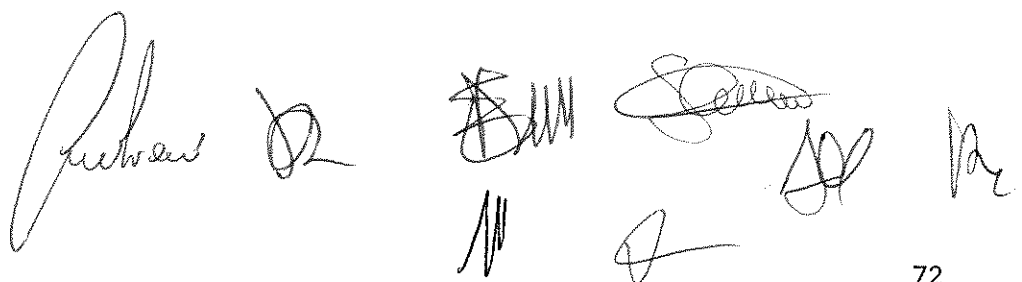
I principi ESG (Environmental, Social, Governance) rappresentano uno standard internazionale per promuovere la sostenibilità e la responsabilità sociale. Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) è un elemento fondamentale del sistema lavorativo italiano, che regola diritti e doveri legati al rapporto di lavoro, coinvolgendo una pluralità di soggetti (Aziende, Lavoratori, Organizzazioni Sindacali e Datoriali). E' obiettivo delle parti puntare ad evidenziare le sinergie e i collegamenti tra i principi ESG e il CCNL e come i due strumenti possano favorire una gestione delle risorse umane sempre più orientata alla sostenibilità. Le parti infatti ritengono che attraverso l'integrazione tra i principi ESG e il CCNL è possibile favorire il rafforzamento della partecipazione e la promozione di una cultura inclusiva, contribuendo a migliorare le condizioni di lavoro e generare valore per tutti.

A tal fine, nell'ambito di una ricognizione condivisa degli istituti normativi del CCNL TLC è stata elaborata la tabella che segue, tramite la quale si evidenzia come, attraverso l'applicazione del Contratto stesso, sia possibile offrire un ulteriore elemento a supporto per accompagnare ~~orientare le politiche~~ lo sviluppo di strumenti normativi per la gestione del personale ~~in coerenza con~~ anche alla luce degli indirizzi recati dai principi ESG, con particolare riguardo a quelli afferenti alla sezione Social, nonché favorire lo sviluppo della contrattazione aziendale in materia ESG, tenendo conto altresì dell'evoluzione normativa anche a livello europeo.. Le Parti stipulanti si danno atto, inoltre, che si incontreranno per condividere Linee Guida utili a favorire in sede aziendale, con il coinvolgimento delle rappresentanze aziendali, l'implementazione dei principi ESG secondo quanto previsto dalla Direttiva UE 2022/2464.

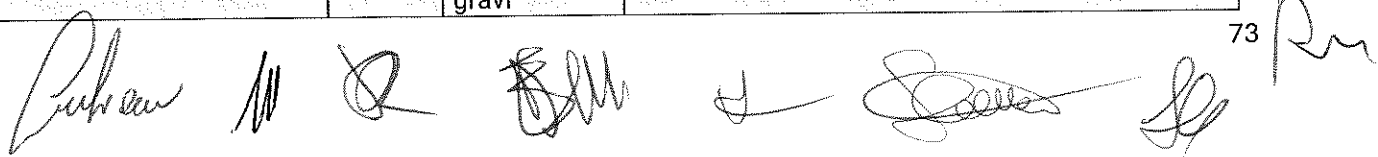
La Matrice si concentra prioritariamente sulla dimensione S1 poiché quella maggiormente impattata da quanto previsto dal CCNL.

Si riportano qui di seguito tutte le dimensioni e gli indicatori richiesti nel perimetro dell'S1 che guarda alla strategia di gestione del personale e vuole far emergere gli elementi di sostenibilità:

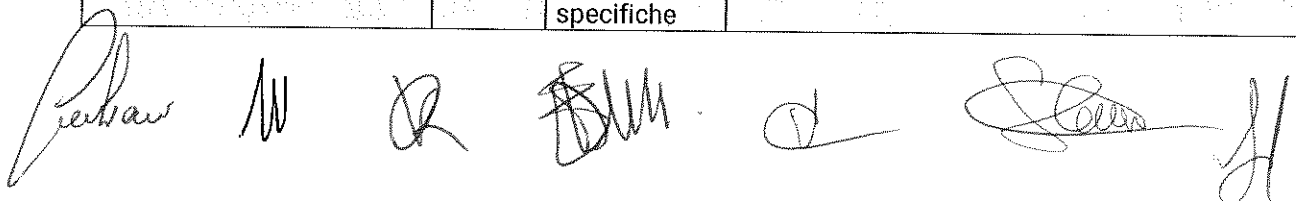
ISTITUTO	ARTIC OLO	PECULIARI TÀ	STANDARD
----------	--------------	-----------------	----------



Somministrazione a tempo determinato	17	Informativa annuale alle RSU sul numero di dipendenti con contratto in somministrazione	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 7 Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce
Contratto di lavoro a tempo parziale	18	Diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per le lavoratrici interessate da percorsi di protezione dovuti a violenza di genere Diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per lavoratori e lavoratrici affetti da patologie oncologiche nonché da gravi	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 6 Characteristics of the undertaking's employees



		patologie cronico-degenerative ingravescenti	
		Priorità di accesso alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per il lavoratore o la lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente con disabilità	
		Possibilità di accoglimento della richiesta di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per altri motivi (per una durata di almeno 6 mesi)	S1 - 9 Diversity metrics
Telelavoro	22	---	
Lavoro Agile	22-bis	Demandata alla contrattazione aziendale la possibilità di introdurre ulteriori e più specifiche	S1 -1 Policies related to own workforce



		previsioni che facilitino il ricorso al Lavoro Agile	
Trasferimento	25	I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto nel corso del quale sarà considerata la possibilità di ricorrere a strumenti quali il telelavoro, il lavoro agile, la remotizzazione e la mobilità professionale.	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 8 Collective bargaining coverage and social dialogue
Orario di lavoro	26	Distribuzione delle 40 ore settimanali anche su 4,5 o 6 giorni. Al fine di adeguare la disciplina dell'orario di lavoro alle dinamiche dello sviluppo delle nuove tecnologie, che abilitano l'adozione di modelli organizzativi innovativi, a livello aziendale	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 15 Work-life balance metrics

potrà essere concordata una minore durata dell'orario normale di lavoro, definendone le misure di compensazione che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.

Gli orari di lavoro individuali possono essere:
- orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;

- orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.

Nel caso di orari spezzati, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non deve essere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi non deve essere, di norma,

		superiore a 4 ore.	
Lavoro supplementare, straordinario, festivo e notturno	30		
Ferie e permessi solidali	31-bis	I lavoratori possono cedere - a titolo gratuito - permessi e giorni di ferie già maturati a lavoratori della medesima azienda per consentire a questi ultimi di assistere i figli minori, nonché ai familiari entro il 1° grado di parentela qualora, per le particolari condizioni di salute, necessitino di cure costanti.	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 15 Work-life balance metrics
Assenze, permessi, congedo e aspettativa	32	Assistenza ai figli con bisogni educativi speciali (quali ad esempio dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA). La regolamenta	S1 - 11 Social protection

Carban

M

R

EM

A

Carla

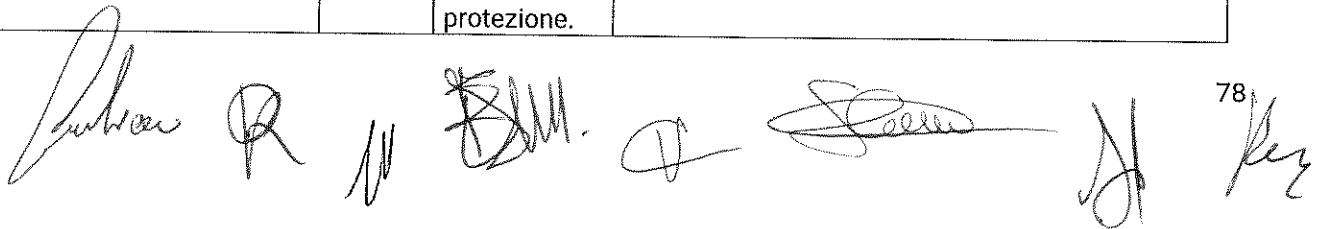
R

zione di dettaglio delle modalità di fruizione e di recupero di tali permessi, nonché di ulteriori misure, saranno definiti a livello aziendale, quali a titolo esemplificativo, lavoro agile, diverse articolazioni dell'orario di lavoro.

Congedo per le donne vittime di violenza di genere.

nell'ambito della Commission e Pari opportunità-Inclusione, sarà monitorata l'evoluzione normativa in materia, utile ad elaborare proposte funzionali all'implementazione di forme di protezione per persone [redacted] vittime di violenza. Comunque a livello aziendale potranno essere definite specifiche forme di protezione.

S1 - 9 Diversity metrics



<p>Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro</p>	<p>36</p> <p>Sono altresì escluse le assenze dovute a gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", per la cui identificazione e si rinvia a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative</p> <p>I periodi di assenza maturati dai lavoratori con stato di disabilità pari o superiore al 66%, laddove</p>	<p>S1 -1 Policies related to own workforce</p> <hr/> <p>S1 - 11 Social protection</p>
--	--	---

[Handwritten signatures and initials]

		gli eventi di malattia siano conseguenti al predetto stato di disabilità che determina maggiori rischi di morbilità, non saranno conteggiati ai fini del calcolo del periodo di conservazione e del posto di lavoro.	
Tutela della maternità e paternità	38	Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è riconosciuta al genitore la possibilità di fruire del congedo parentale su base oraria, in misura non superiore alla metà del normale orario giornaliero di lavoro.	S1 -1 Policies related to own workforce
		I padri lavoratori devono usufruire di un congedo di paternità obbligatorio pari a 10 giorni lavorativi	S1 - 15 Work-life balance metrics



 A collection of handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, several smaller initials in the middle, and a signature on the right.

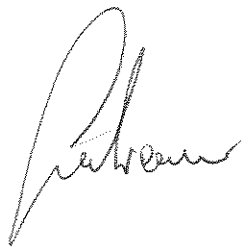
<p>Tutele specifiche persone con disabilità</p>	<p>39</p>		<p>S1 -1 Policies related to own workforce</p>
		<p>In ordine alla possibilità di fruire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato anche in forma di somme e valori di cui al comma 2 e all'ultimo periodo del comma 3 dell'art. 51 del T.U.I.R. le Parti concordano che in sede di contrattazione e di II livello, fermi restando i requisiti di reddito previsti dalla norma richiamata, i lavoratori interessati potranno scegliere su base volontaria la modalità di erogazione del Premio di Risultato,</p>	<p>S1 - 12 Persons with disabilities</p>
<p>Premi di risultato</p>	<p>44</p>		<p>S1 -1 Policies related to own workforce</p>
			<p>S1 - 16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration)</p>

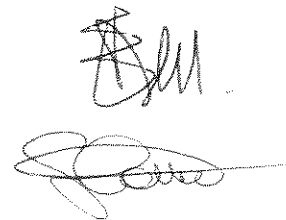
Ru

[Handwritten signatures and initials]

		<p>convertendo l'importo maturato, o una parte di questo, in servizi welfare già esistenti o che saranno implementati o in giornate di permesso/ferie, oppure versato, tutto o in parte come contribuzione aggiuntiva volontaria al Fondo di Previdenza Complementare TELEMACO.</p>	
Istituzione della Sanità Integrativa di Settore	55		S1 - 16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration)
			S1 - 11 Social protection
Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori	57	<p>1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall'articolo 2, lettera A) del CCNL l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo</p>	S1 - 13 Training and skills development metrics

		sviluppo del lavoratore stesso
Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni	58	Le Parti stipulanti il CCNL TLC ritengono strategico, per accompagnare il processo di trasformazione digitale del lavoro, istituire un Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni quale strumento di supporto alle politiche attive e passive del lavoro nonché per promuovere interventi sul versante della formazione. A tal fine si rinvia allo specifico Accordo in materia.

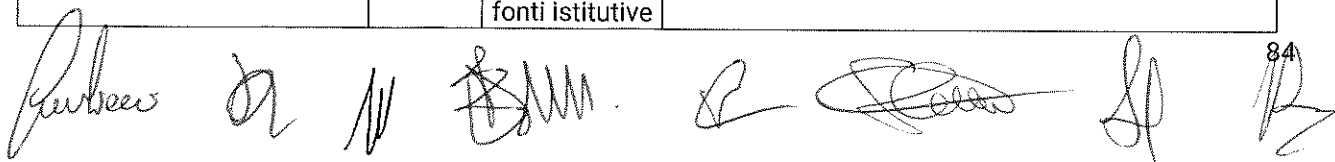




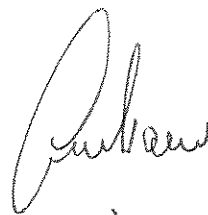




<p>Appalti</p>	<p>53</p> <p>1. Le Parti, confermano che il CCNL TLC: a) già costituisce il riferimento per la determinazione delle tabelle ministeriali [...] b) contiene, all'art. 53bis, in forza di quanto previsto dalla Legge 11 del 206, il 30 maggio 2016, una specifica regolamentazione per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC (cosiddetta "clausola sociale"); c) è negoziato dai medesimi soggetti che, in rappresentanza dei lavoratori e di parte datoriale, rivestono la qualità di fonti istitutive</p>	<p>S1 - 7 Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce</p>
----------------	--	---

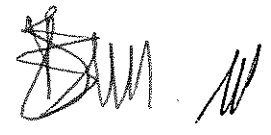


	<p>del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni</p>	
	<p>5. Gli appalti dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati: [...]</p>	<p>S1 - 11 Social protection</p>









Ru

DISCIPLINA SPECIALE PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA AZIENDE DI CRM/BPO.

Asstel e UGL Telecomunicazioni, riconoscono che, alla luce del profondo processo di trasformazione che investe tutti i segmenti della filiera delle Telecomunicazioni il contratto collettivo nazionale debba avere la capacità di evolvere in linea con il contesto di mercato e i cambiamenti che riguardano il mondo del lavoro per continuare ad essere uno strumento moderno per supportare i processi di evoluzione verso condizioni di miglioramento della competitività e della produttività e favorire un continuo sviluppo delle condizioni di occupabilità dei lavoratori e di ricerca di nuovi equilibri nel bilanciamento tra esigenze aziendali e quelle delle persone.

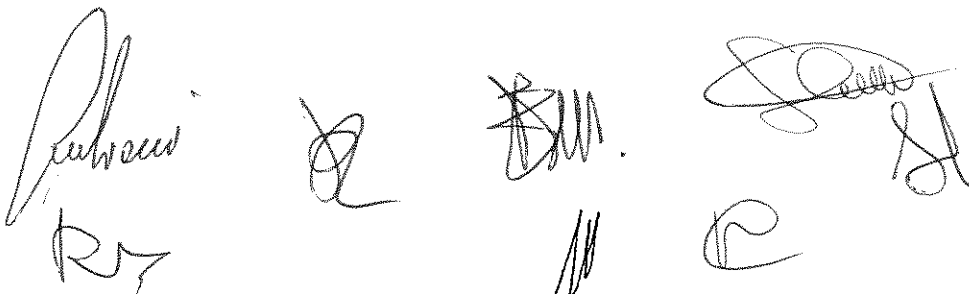
In particolare, le imprese che svolgono attività di CRM-BPO sono impegnate a rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui operano, nell'ottica di sviluppare una competizione, determinata anche dall'innovazione tecnologica, sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro.

Favorire la «specializzazione», mantenendo al tempo stesso una struttura contrattuale per le parti non distintive e un sistema di rappresentanza ampiamente riconosciuto.

In tal senso, le parti concordano sulla definizione di un'area distintiva e speciale all'interno del contratto collettivo nazionale utile a supportare la trasformazione e la sostenibilità complessiva delle attività di CRM-BPO con il duplice obiettivo di favorire, da un lato, migliori condizioni di competitività, produttività e qualità dei servizi offerti attraverso un sistema di norme calibrato sulle specificità di tale segmento della filiera delle telecomunicazioni, dall'altro offrire una cornice contrattuale che possa essere sempre di più il riferimento per queste attività, e contrastare, così, fenomeni di dumping contrattuale, il mancato rispetto dell'applicazione della clausola sociale e delle tabelle ministeriali sul costo del lavoro e, da ultimo, di vera e propria "fuga dal contratto", tutte situazioni che danneggiano profondamente imprese e lavoratori.

La presente disciplina regola le modalità di svolgimento delle attività proprie dei gestori di servizi di Customer Relationship Management Business Process Outsourcing (di seguito CRM/BPO), le peculiari caratteristiche del loro ciclo organizzativo nonché gli orari di lavoro e le peculiari disposizioni applicabili al personale dipendente da tali imprese.

Per tutto quanto non indicato nella parte speciale si rinvia alle norme di carattere generale.



Art... - ORARIO DI LAVORO:

Per quanto non espressamente previsto nella presente Parte Speciale si rinvia alle norme di carattere generale di cui agli artt. 26 e seguenti del CCNL TLC.

1. ROL

Fermo restando quanto previsto dall'art. 26 commi 9, 10, 11 della Parte Generale, le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di CRM/BPO caratterizzata da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con contratto a tempo parziale.

Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 26 comma 12 della Parte Generale, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al **30%** di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 dell'art. 26 della Parte Generale su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore. ~~Tali ore potranno anche essere dedicate allo svolgimento di attività formative.~~

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

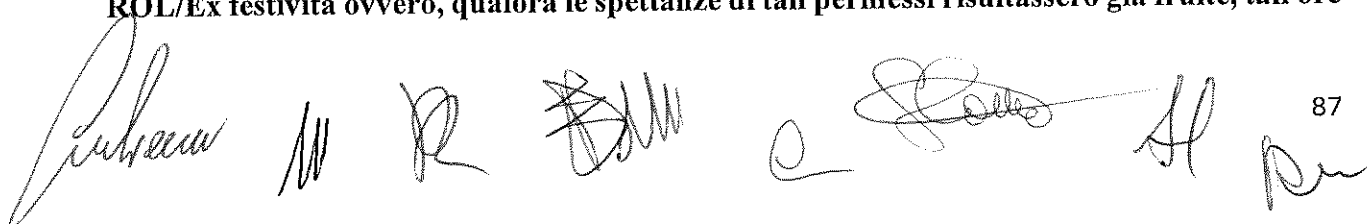
2. FLESSIBILITÀ ORARIA

Tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle attività di customer care in outsourcing caratterizzate da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, si darà corso a far data dal... alla cd Flessibilità Oraria, attraverso la quale saranno gestiti, sulla base della disciplina che segue, periodi di minore attività e periodi di maggiore attività derivanti dalle suddette variazioni dei volumi di attività.

In caso di ricorso alla Flessibilità Oraria i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi in cui sarà richiesta una minore prestazione lavorativa, sia nei periodi in cui sarà richiesta una maggiore prestazione lavorativa. Nei periodi di maggiore attività, le prestazioni di lavoro eccedenti il normale orario di lavoro non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. In ogni caso, nei periodi di maggiore attività le prestazioni lavorative aggiuntive non potranno superare le 48 ore settimanali per il personale a tempo pieno e 40 ore settimanali per il personale a tempo parziale.

La ricomposizione dell'orario di lavoro avverrà, di norma, su base quadrimestrale. Laddove risultassero differenze nella ricomposizione oraria si osserverà quanto segue:

- a. Nel caso in cui il lavoratore/lavoratrice, al termine del periodo di riferimento non abbia recuperato le ore di lavoro non prestate, sarà possibile optare per l'estensione del recupero nel quadrimestre successivo. Laddove, al termine di tale ulteriore periodo permanessero ancora delle ore non recuperate le stesse saranno considerate coperte a titolo di permessi ROL/Ex festività ovvero, qualora le spettanze di tali permessi risultassero già fruite, tali ore



saranno recuperate sulla base di una specifica pianificazione che potrà prevedere anche lo svolgimento di attività formative.

- b. Nel caso in cui il lavoratore/lavoratrice al termine del periodo di riferimento abbia prestato un numero di ore di prestazione lavorativa superiore rispetto al proprio profilo orario normale, si procederà all'estensione del recupero orario nel quadrimestre successivo, qualora al termine di tale ulteriore periodo, permanessero ore da compensare sarà riconosciuta una maggiorazione sulla retribuzione di dette ore nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

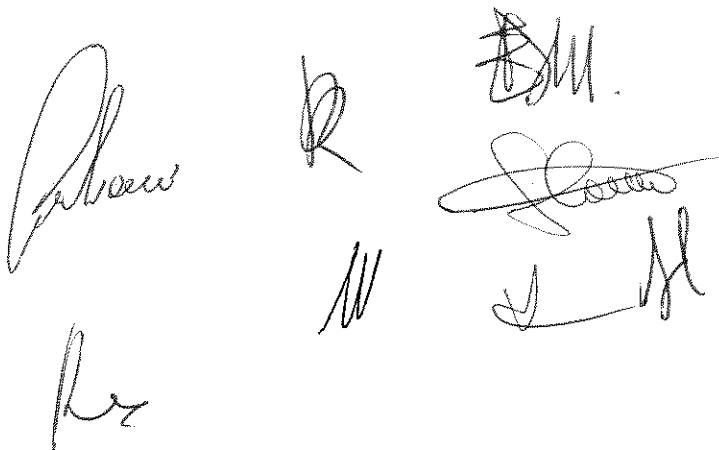
~~Il ricorso alla Flessibilità Oraria, formerà oggetto di specifica intesa di accordo l'Azienda ne darà informativa preventiva alle RSU a livello aziendale con riferimento all'Unità Produttiva interessata e su base bimestrale sarà data, sempre alle RSU interessate, evidenza dell'andamento dell'utilizzo della Flessibilità Oraria medesima~~

3. Flessibilità organizzativa

Le Parti tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle attività di Customer Care in outsourcing caratterizzate da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori full time e part time. Pertanto, in presenza di modalità di lavoro agile, gli orari spezzati potranno essere definiti, sulla base di ~~specifiche intese~~ accordi a livello aziendale, con durate dei periodi di prestazione e di intervallo differenti rispetto a quanto previsto dal comma 4 dell'art. 26 della Parte Generale, anche con la possibilità di alternare parte della prestazione in presenza e parte da remoto nella stessa giornata, assicurando comunque la piena copertura delle esigenze di servizio e fermo restando le esigenze tecnico organizzative.

In particolare, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera potrà essere articolata:

- in periodi anche inferiori a 3 ore per tutti i lavoratori;
- la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi potrà essere anche superiore a 4 ore, fermo restando il rispetto dell'arco di turnazione giornaliera su cui è articolata la prestazione lavorativa.

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, flowing signature. In the center, there are several smaller initials, including a prominent 'R' and 'M'. On the right, there is a signature that appears to be 'J. Garcia' and another signature below it.

Art ...- Contratto di Lavoro a Tempo Parziale

Fermo restando quanto previsto all'art. 18 della Parte Generale, le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di CRM/BPO caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con il contratto di lavoro a tempo parziale. Convengono quindi che è facoltà dell'azienda richiedere, prestando attenzione al tema di un'equa distribuzione, e del lavoratore accettare, singole prestazioni di lavoro supplementare, di norma contigue alla prestazione di lavoro ordinaria, in presenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali quelle connesse a:

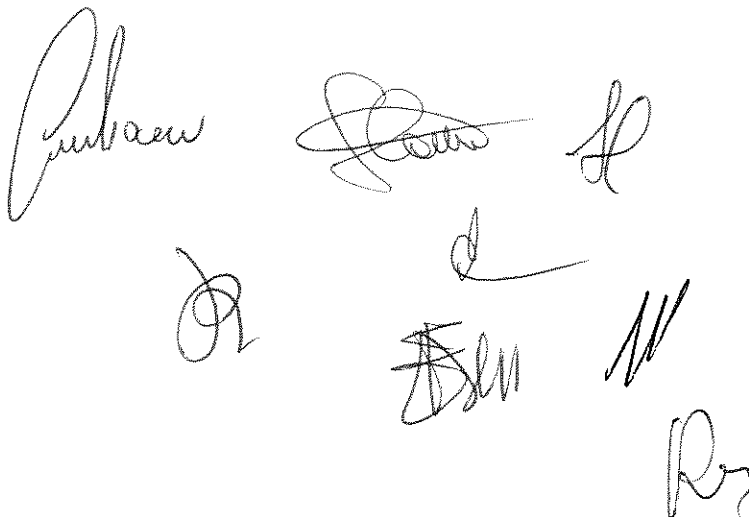
- necessità sia saltuarie che ricorrenti, derivanti da incrementi dei volumi di attività;
- sostituzione di personale dipendente assente per qualsiasi causa, fatta eccezione per il caso di sciopero.

Le ore di lavoro supplementare, intendendosi per tali quelle eccedenti la prestazione lavorativa, nel limite massimo dell'orario di lavoro a tempo pieno (40 ore settimanali), sono compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 15% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti nei limiti del 25% dell'orario settimanale stabilito per ciascun lavoratore e con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 18% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti per le ore eccedenti tale limite.

Esse possono essere effettuate:

- oltre il normale orario giornaliero ridotto, fino al limite massimo giornaliero del corrispondente lavoratore con orario di lavoro a tempo pieno;
- nelle giornate in cui non sia prevista prestazione di lavoro, per il lavoro a tempo parziale di tipo verticale o misto ancorché ricadenti, al di fuori dei periodi pre-determinati.

In occasione degli incontri di cui all'articolo 1, lettera B) della Parte Generale le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare. Le aziende, in particolare, in tale occasione, forniranno informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al ~~comma 9~~ del presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.



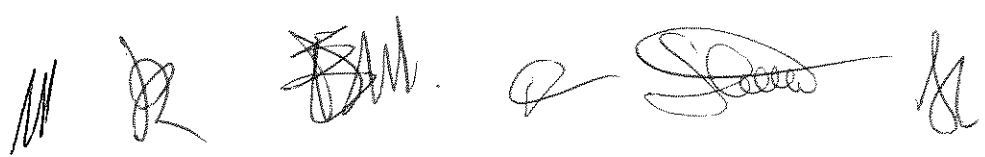
Art... Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e dell'art. 7, comma 4 bis del DL 248 del 2007, le parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) la seguente disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

2. L'impresa committente che intende stipulare un nuovo contratto di appalto che potrebbe determinare un cambio di fornitore rispetto a quello già utilizzato, almeno **60 15** giorni prima ~~fornirà una informazione~~ attiverà una fase di informazione sindacale sulle caratteristiche dell'appalto (**intendendosi a titolo esemplificativo: consistenza dell'appalto, eventuali variazioni, localizzazione**). Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali. L'informazione sarà resa alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, alle Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. **Nel caso in cui l'impresa committente applichi un CCNL diverso dal CCNL TLC, l'informativa di cui sopra sarà fornita alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL applicato e alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL TLC.**

3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*, **la procedura, la cui durata complessiva è pari nel massimo a 50 giorni, si attiverà come segue:**
 - d. l'Azienda ~~fornitrice uscente ne darà comunicazione preventiva~~ aggiudicatrice comunicherà all'Azienda fornitrice uscente e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU, la conferma dell'avvenuta aggiudicazione definitiva ~~successiva all'aggiudicazione~~ entro **30 50** giorni ~~dall'inizio antecedenti~~ l'avvio delle attività. ~~ovvero~~ **Nel caso in cui tra la conferma dell'aggiudicazione e l'avvio delle attività vi sia un termine inferiore ai 50 giorni, detta comunicazione sarà trasmessa non appena ricevuta conferma dell'aggiudicazione stessa;**

 - e. **L'Azienda fornitrice uscente, entro 10 giorni successivi alla comunicazione di cui al punto a) e comunque almeno 40 giorni antecedenti l'inizio delle attività, è tenuta a comunicare all'impresa aggiudicatrice e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU le informazioni relative a:**
 - i. consistenza numerica degli addetti, ~~interessati~~ al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, ~~inducendo quelli impiegati~~



assegnati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, o in assenza di un'aggiudicazione formale, 6 mesi antecedenti alla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente l'individuazione di un nuovo fornitore. Si considerano inseriti nel bacino anche tutti i lavoratori che nel semestre indicato, ancorchè assegnati all'attività oggetto di cambio di appalto, non abbiano potuto prestare servizio effettivo per causali che prevedano la conservazione del posto di lavoro (malattia, infortunio, congedi straordinari, aspettative e permessi previsti dalle normative vigenti) o in caso di applicazione di ammortizzatori sociali.

- ii. rispettivo orario settimanale;
- iii. le condizioni retributive, non rilevando a tal fine le variazioni intervenute decorso il termine dei 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, fatti salvi gli obblighi derivanti dalla contrattazione collettiva ovvero obblighi assunti prima di tale termine ~~indicando quelli impiegati assegnati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi. Analoga comunicazione sarà inviata dall'impresa aggiudicatrice a conferma dell'aggiudicazione stessa, entro 30 giorni prima dell'inizio delle attività. Dette comunicazioni potranno avvenire congiuntamente o disgiuntamente e potrà essere altresì comprensiva della successiva comunicazione di cui al comma 5.~~

In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, i termini della procedura decorrono dall'invio della comunicazione di cui al punto b) e conseguentemente la durata sarà pari a 40 giorni.

- f. A far data dalla comunicazione di cui al punto a), l'Azienda fornitrice uscente non darà luogo a variazioni del perimetro di attività interessato dal cambio appalto, salva l'applicazione di obblighi di legge o provvedimenti giudiziari. Laddove ciò sia indispensabile per ragioni connesse all'operatività del servizio, l'Azienda uscente provvederà a dare specifica comunicazione all'impresa aggiudicataria e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU.
4. In caso di cambio di appalto così come sopra definito ~~al comma 2~~, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e alle modalità e condizioni previste dalla presente procedura, nel rispetto del quadro legislativo di provenienza. A tal fine, nell'ambito della procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, sarà definita a livello aziendale, per i singoli rapporti di lavoro interessati, la variazione del datore di lavoro senza che per quest'ultimo derivino oneri aggiuntivi e non riconducibili alle finalità della suddetta disposizione di legge, prevedendo, **fermo restando il passaggio dei lavoratori interessati**, la manleva in favore dell'azienda fornitrice subentrante, **rispetto ad ogni eventuale pretesa connessa alla gestione del rapporto di lavoro instaurato presso l'Azienda fornitrice uscente**. La presente

disciplina trova applicazione anche nel caso in cui presso l'Azienda subentrante sia in corso l'utilizzo di ammortizzatori sociali. **Il personale interessato dalla procedura di cambio appalto dovrà produrre la documentazione di cui all'art. 14 del CCNL TLC.**

In caso di cambio di appalto possono verificarsi due casi:

- c) Subentro nell'appalto a parità di termini, modalità e **condizioni di erogazione del servizio contrattuali** con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice uscente, già addetto alle medesime attività di call center risultante da documentazione **probante come specificato al comma 3 lett. b)** che ne attesti l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva.
- d) ~~Subentro nell'appalto con variazione di termini, delle modalità e delle condizioni di erogazione del servizio tali da incidere sull'assetto organizzativo dell'appaltatore subentrante, con assorbimento relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, in funzione di quanto previsto nella informativa di cui al comma 2 del presente articolo, definendo secondo modalità e le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività definite in modo coerente con le modifiche organizzative.~~

Subentro nell'appalto con variazione delle modalità e delle condizioni relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.

- 5. **Successivamente alla comunicazione di cui al comma 3, lett. b)** e comunque almeno 30 giorni prima della data del subentro, l'Impresa aggiudicataria **le aziende appaltatrici interessate** comunicheranno alle Organizzazioni Sindacali così come sopra individuate, le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato, anche secondo quanto previsto al successivo comma 7. In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, l'assorbimento del personale **avverrà sulla base di quanto comunicato ai sensi del sopra richiamato comma 3, lett. b)** dall'Azienda fornitrice uscente.
- 6. Entro i successivi 5 giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui al comma precedente, le strutture sindacali potranno richiedere un incontro con l'Azienda fornitrice subentrante ed eventualmente con l'Azienda fornitrice uscente per individuare le opportune soluzioni finalizzate a raggiungere un'intesa nell'ambito di quanto previsto al comma seguente; la procedura di esame congiunto si intenderà comunque utilmente esperita entro 20 giorni dalla sua attivazione.
- 7. Nel caso di cui al comma 4 lett. b), la procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, potrà essere attivata, a livello aziendale, per un esame della situazione, al fine di rendere compatibili le esigenze dell'impresa subentrante con le esigenze di continuità lavorativa dei lavoratori, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale

impiegato, facendo ricorso, alla variazione dell'attività da svolgere, ovvero a strumenti quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative. Restano ferme le ulteriori condizioni normative vigenti all'atto della costituzione del rapporto di lavoro con il fornitore uscente. In sede di accordo aziendale saranno previste le tempistiche dell'inserimento del personale. Le parti convengono, comunque, che nell'assorbimento del personale interessato, i livelli inquadramentali di destinazione e le relative retribuzioni non potranno essere inferiori al 3° Livello secondo quanto previsto dall'art. 23 del CCNL TLC per il disimpegno delle mansioni connesse allo svolgimento diretto ovvero di coordinamento delle attività di *call center* interessate dalla successione di imprese nel contratto di appalto. Sono fatte salve le assunzioni precedentemente effettuate dal fornitore uscente al 2° livello inquadramentale in forza e nel rispetto di quanto previsto dalla "nota a verbale" di cui all'art. 23.

Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno **6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva o, in assenza di un'aggiudicazione formale dalla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente l'individuazione di un nuovo fornitore**, potranno essere adibiti ad attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento.

In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell'assorbimento del personale, **nell'ottica di favorire soluzioni che agevolino il passaggio del personale interessato**, si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale.

A tal fine le Parti invitano i soggetti interessati dal cambio di appalto a considerare il mantenimento delle attività di call center oggetto del cambio di appalto stesso nell'ambito del comune di riferimento oppure in un ambito territoriale entro il raggio chilometrico definito dall'art. 25 del CCNL.

8. Decorso il termine di cui al comma 6 la procedura si intende esperita. **Le imprese interessate, le Organizzazioni Sindacali e il personale oggetto del cambio appalto si adopereranno per consentire che le attività funzionali al passaggio dei lavoratori avvengano in un clima di reciproca collaborazione.**
9. ~~Ove all'esito della procedura sia stata formalizzata dall'impresa subentrante una proposta di assunzione a parità di condizioni economiche e normative previste dal presente CCNL, ovvero in modo conforme a quanto previsto dagli accordi sottoscritti nell'ambito della procedura di cui al presente articolo con le Organizzazioni Sindacali stipulanti, per le risorse che abbiano eventualmente rifiutato la proposta di assunzione formulata dal fornitore subentrante si rinvia a quanto previsto dal sopra richiamato art. 7 comma 4 bis del D.L. 248/2007, ed il rapporto potrà essere individualmente risolto dal datore di lavoro, ai sensi dell'art. 3 della L. 604/66 con un preavviso di 15 giorni. In caso di dimissioni del lavoratore nell'ambito di dette procedure, a prescindere dalla formulazione di una proposta~~

~~di assunzione, il lavoratore può rassegnare le dimissioni con un preavviso di giorni 3.~~

Riformulazione comma 9

9. Ove all'esito della procedura sia stata formalizzata dall'impresa subentrante una proposta di assunzione a parità di condizioni economiche e normative previste dal presente CCNL ed in caso di accordo sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali stipulanti, per le risorse che abbiano eventualmente rifiutato la proposta di assunzione formulata dal fornitore subentrante si rinvia a quanto previsto dal sopra richiamato art. 7 comma 4 bis del D.L. 248/2007, ed il rapporto potrà essere individualmente risolto dal datore di lavoro, ai sensi dell'art. 3 della L. 604/66 con un preavviso di 15 giorni. In caso di dimissioni del lavoratore nell'ambito di dette procedure, a prescindere dalla formulazione di una proposta di assunzione, il lavoratore può rassegnare le dimissioni con un preavviso di giorni 3.

A collection of approximately ten handwritten signatures in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible. They appear to be signatures of various individuals, possibly related to the document's content.

Art. ...- Classificazione professionale

I profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione e ricorso all'Intelligenza Artificiale, comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale, con l'obiettivo di valorizzare il contributo atteso dalle lavoratrici e dai lavoratori in termini di responsabilità ed autonomia proprie dei diversi ruoli aziendali, una maggiore flessibilità e fungibilità rispetto a percorsi di mobilità orizzontale e la crescita del grado di occupabilità.

In ragione di quanto precede il nuovo sistema di classificazione del personale, che sarà adottato a far data dal 1° luglio 2026, è basato su aree professionali, nelle quali il raggruppamento avviene sulla base di 4 elementi distintivi, con l'obiettivo di favorire anche percorsi «orizzontali» collegati alle azioni di upskilling/reskilling, e favorire la mobilità all'interno delle aree professionali.

Gli elementi sono stati così identificati:

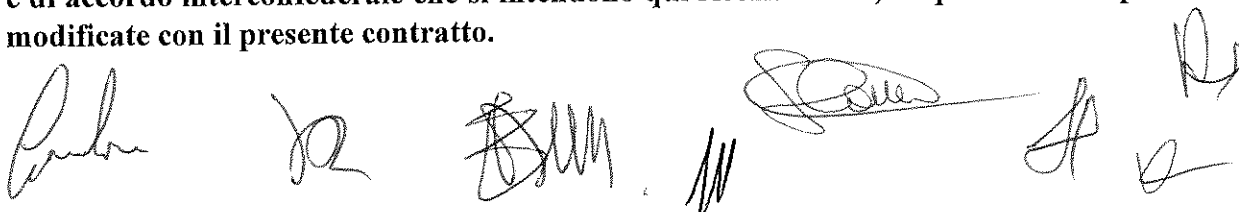
1. grado di skill richieste / espresse;
2. problem solving (gestione della complessità);
3. autonomia nel ruolo agito;
4. relazioni di lavoro con interlocutori interni (colleghi o collaboratori) e/o esterni.

Per ogni Area Professionale, che a tutti gli effetti costituisce un livello di inquadramento professionale, sarà prevista una declaratoria generale che definisce le caratteristiche e i requisiti indispensabili per l'inquadramento nell'area professionale medesima. Nell'ambito delle suddette aree professionali, saranno previste differenti fasce retributive che non costituiscono livelli di inquadramento.

Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati nell'ambito delle aree professionali sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che le declaratorie specifiche delle singole Aree Professionali i ~~profili professionali specificati nelle singole aree professionali~~, consentono per analogia di inquadrare nell'area professionale le figure professionali non indicate nel presente articolo nella relativa Area, come di seguito definito.

Le Parti convengono che, in considerazione degli obiettivi sopra esposti, le lavoratrici/lavoratori, anche in via promiscua, potranno svolgere tutte le attività di pertinenza dell'area professionale di appartenenza, senza che ciò comporti riduzione del trattamento economico.

La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale per ogni Fascia Retributiva in cui è suddivisa ciascuna Area Professionale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai – questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (*) – dalle disposizioni di legge e di accordo interconfederale che si intendono qui riconfermate, in quanto non esplicitamente modificate con il presente contratto.



Area Professionale A	1 fascia retributiva Sostituisce livelli 1
Area Professionale B	3 fasce retributive Sostituisce livelli 2 - 3 - 4
Area Professionale C	4 fasce retributive Sostituisce livelli 5 - 5s - 6 - 7
Area Professionale D	1 fascia retributiva Sostituisce Q

AREA PROFESSIONALE A:

appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività di tipo prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze specifiche;

AREA PROFESSIONALE B:

appartengono a questa area professionale:

le lavoratrici e i lavoratori che non hanno ancora competenze specialistiche nel loro ambito di attività, ma che dopo un breve periodo di pratica hanno acquisito conoscenze professionali di tipo elementare

le lavoratrici e i lavoratori in possesso di conoscenze di base di tipo tecnico / operativo. Svolgono attività caratterizzate da un contenuto di tipo operativo/esecutivo di semplice o discreta complessità. Svolgono le attività sulla base di istruzioni e manuali operativi definiti e standardizzati e agite sotto stretta supervisione e/o con un grado di autonomia esercitato nell'ambito di linee guida ricevute dai responsabili. Intrattengono relazioni organizzative interne di tipo semplice e/o interlocuzioni esterne di natura diretta.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva retributivo i seguenti profili professionali:

– Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva _____

– Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva:

NOTA A VERBALE

Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care l'Area Professionale B, fascia retributiva 2, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di

esigenze formative (individuare in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del nuovo sistema di classificazione del personale, all'Area Professionale B, fascia retributiva 1, per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inserimento all'Area Professionale B, fascia retributiva 2.

Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.

A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato. L'applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

AREA PROFESSIONALE C:

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di un grado di conoscenza, progressivo nel ruolo, che va da una connotazione specializzata di metodi, tecniche e processi fino ad una connotazione ampia e profonda e che abilita contributi professionali di particolare complessità e ad alta specializzazione. Svolgono attività caratterizzate da un grado di complessità nel ruolo da un livello medio dei problemi fino ad elevato e con una crescente ampiezza delle soluzioni possibili. Esercitano il ruolo con un grado di autonomia e decisionalità che spazia nei limiti di norme e procedure definite, fino ad una piena autonomia e responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Intrattengono relazioni, con un grado progressivo di complessità da medie fino a negoziali, all'interno dell'azienda con stakeholder interni alla funzione di appartenenza, con stakeholder al di fuori della funzione di appartenenza, fino ad esterne al contesto aziendale.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva _____

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 4° fascia retributiva _____

AREA PROFESSIONALE D



appartengono a questa area professionale le figure che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicitate attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nel 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali: _____

A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto di seguito:

- Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave. Nei confronti di detto personale verrà riconosciuta, anche attraverso eventuale polizza assicurativa, l'assistenza legale fino alla sentenza definitiva in caso di procedimenti civili e penali per motivi non dipendenti da dolo o colpa grave e relativi a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni loro attribuite.
- E' riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.
- In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.
- In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.
- Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di Euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nell'Area C e rientranti nella 4° fascia retributiva nel 7° livello.
- Le parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.
- Le parti si danno atto che per quanto non previsto si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

NOTA A VERBALE

~~Le Parti convengono che l'implementazione del nuovo sistema di classificazione del personale formerà oggetto di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze.~~

Nuova Formulazione

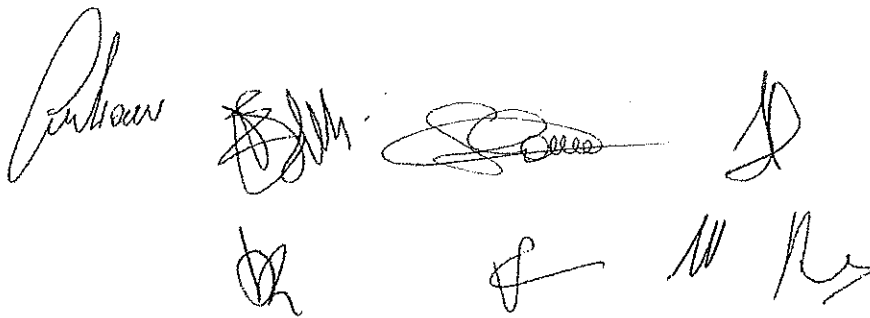
Tenuto conto della profonda innovazione costituita dal nuovo modello di classificazione del personale le Parti convengono che la relativa disciplina contenuta nel rinnovo del CCNL, pur costituendo un elemento essenziale, ha natura sperimentale e che, di conseguenza, l'implementazione di tale nuovo modello sarà oggetto, per i primi 12 mesi, di incontri ... (bimestrali/quadrimestrali)..... di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze. Successivamente gli incontri avranno cadenza semestrale e, decorsi 36 mesi avranno cadenza annuale.

Nell'ambito della fase sperimentale le Parti si dichiarano disponibili a considerare eventuali correttivi e/o integrazioni al presente modello di classificazione sulla base delle evidenze emerse

Nuova Formulazione BIS

NOTA A VERBALE

In caso di ristrutturazioni aziendali, derivanti da processi di automazione e/o obsolescenza professionale, le Parti convengono che, a livello aziendale, al fine di garantire l'occupabilità, potranno essere sottoscritti specifici accordi che prevedano la mobilità all'interno delle aree professionali.



1. TRATTAMENTO ECONOMICO

Il CCNL individua:

- il trattamento economico minimo (TEM) costituito esclusivamente dalle seguenti voci del presente Allegato 1: minimi, ex Contingenza, EDR;
- il trattamento economico complessivo (TEC) è costituito dai trattamenti economici riconosciuti dal CCNL ovvero delegati da quest'ultimo al secondo livello, a tutti i lavoratori del settore; fanno altresì parte del TEC i trattamenti in materia di Welfare (Previdenza complementare di cui all'Art. 52 del CCNL e all'Allegato 2, Assistenza sanitaria integrativa di cui all'Art. 55, Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni di cui all'Art. 58 e all'Allegato 3) e l'Elemento Retributivo di Settore.

Le Parti stipulanti convengono che a decorrere dal 1° aprile 2021 sarà erogato l'Elemento Retributivo di Settore (ERS). Le Parti concordano, altresì, che dal 1° aprile 2021 l'Elemento Retributivo Separato di cui alla tabella allegata all'Accordo di Programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017 confluisce nell'ERS.

Le Parti, infine, convengono che l'ERS è un elemento retributivo strettamente collegato all'andamento e alla produttività settoriale e che sarà valutato, negli effetti, nell'ambito del negoziato per il successivo rinnovo del CCNL, tenendo conto delle risultanze degli incontri di cui all'Art. 3, Produttività, del CCNL che si svolgono con cadenza annuale.

Gli incrementi saranno corrisposti nella misura e con le decorrenze di cui alle Tabelle che seguono.

E' previsto l'incremento della contribuzione al Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle aziende di telecomunicazione "Telemaco".

Aumenti retributivi - Elemento Retributivo di Settore _____

AUMENTI RETRIBUTIVI

Trattamento Economico Minimo

LIVELLI/Aree Professionali	Parametro	Incremento TEM dal 01/01/26	Incremento TEM dal 01/12/26	Incremento TEM dal 01/07/27	Incremento TEM dal 01/12/28
Quadri (D1)	228	137,35	68,67	68,67	134,60
7(C4)	228	137,35	68,67	68,67	134,60
6°(C3)	202,76	122,14	61,07	61,07	119,70
5°S(C2)	173,73	104,66	52,33	52,33	102,56
5°(C1)	166	100,00	50,00	50,00	98,00
4°(B2)	149,65	90,15	45,08	45,08	88,35
3°(B1)	134	80,72	40,36	40,36	79,11
2°(A2)	118	71,08	35,54	35,54	69,66
1°(A1)	100	60,24	30,12	30,12	59,04

Fondo di Previdenza Complementare Telemaco

La contribuzione al Fondo Telemaco a carico delle aziende viene elevata come di seguito indicato:

- Dal 01/01/2026 la contribuzione sarà pari all'1,6% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto;

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello è corrisposto un elemento retributivo pari a € 59,39 lordi. Ai Quadri è corrisposta un'indennità di funzione pari a € 98,13 mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.

Riepilogo trattamenti economici Accordo di rinnovo _____

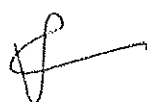
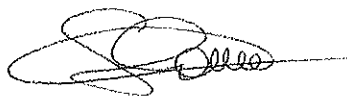
LIVELLI/Aree Professionali	Parametro	Incremento TEM	Retribuzione contrattuale al 31/12/28 (*)	Retribuzione contrattuale al 31/12/25 (**)
Quadri (D1)	228	409,29	2.814,86	2405,57
7(C4)	228	409,29	2.814,86	2405,57
6°(C3)	202,76	363,98	2.559,28	2195,30
5°S(C2)	173,73	311,87	2.263,82	1951,94
5°(C1)	166	298,00	2.186,73	1888,73
4°(B2)	149,65	268,66	2.020,45	1751,79
3°(B1)	134	240,55	1.862,81	1622,26
2°(A2)	118	211,83	1.701,25	1489,42
1°(A1)	100	179,52	1.518,96	1339,44

(*) Include Minimi, ex indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo di Settore

(**) Include Minimi, ex Indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo di Settore

Nel **Trattamento Economico Complessivo** rientrano, in aggiunta a quanto sopra:

- L'incremento della contribuzione a carico Azienda al Fondo di Previdenza Complementare Telemaco, articolato come di seguito indicato:
 - o 1,6% dal 01/01/2026.
- La contribuzione al Fondo di Solidarietà di Settore secondo le articolazioni previste nello specifico Accordo.
- La contribuzione al Fondo Sanitario Integrativo di Settore secondo quanto definito all'art. 55 del presente CCNL.



TRATTAMENTO ECONOMICO PARTE SPECIALE CRM/BPO

Tenuto conto che:

- le Parti hanno definito un'area distintiva e speciale all'interno del contratto collettivo nazionale utile a supportare la trasformazione e la sostenibilità complessiva di tutte le attività di CRM-BPO, **a prescindere dal tipo di industria cui esse sono rivolte;**
- è intendimento comune delle Parti offrire una cornice contrattuale che possa essere sempre di più il riferimento per queste attività, come attestato dalla Nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 24 aprile 2025 e **contrastare, così, fenomeni di violazione dei diritti costituzionali dei lavoratori, dumping contrattuale e/o alterazione della concorrenza.**

Alla luce di quanto precede le Parti definiscono con le Tabelle che seguono i trattamenti economici a valere per le imprese che, **a prescindere dal tipo di committenza**, svolgono attività di CRM-BPO

Vengono quindi definiti

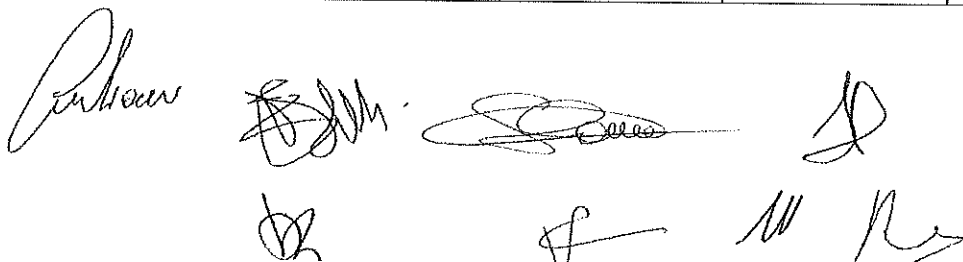
- il trattamento economico minimo (TEM) costituito esclusivamente dalle seguenti voci del presente Allegato 1 (Retribuzione contrattuale): minimi, ex Contingenza, EDR;
- il trattamento economico complessivo (TEC) è costituito dai trattamenti economici riconosciuti dal CCNL ovvero delegati da quest'ultimo al secondo livello, a tutti i lavoratori del settore; fanno altresì parte del TEC i trattamenti in materia di Welfare (Previdenza complementare di cui all'Art. 52 del CCNL e all'Allegato 2, Assistenza sanitaria integrativa di cui all'Art. 55, Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni di cui all'Art. 58 e all'Allegato 3) e l'Elemento Retributivo di Settore.
- Gli incrementi saranno corrisposti nella misura e con le decorrenze di cui alle Tabelle ____)

Aumenti retributivi - Elemento Retributivo di Settore _____

AUMENTI RETRIBUTIVI

Trattamento Economico Minimo

LIVELLI/Aree Professionali	Parametro	Incremento TEM dal 01/04/26	Incremento TEM dal 01/12/26	Incremento TEM dal 01/12/27	Incremento TEM dal 01/07/28	Incremento TEM dal 01/12/28
Quadri (D1)	228	68,67	48,07	68,67	68,67	141,47
7°(C4)	228	68,67	48,07	68,67	68,67	141,47
6°(C3)	202,76	61,07	42,75	61,07	61,07	125,81
5°S(C2)	173,73	52,33	36,63	52,33	52,33	107,80
5°(C1)	166	50,00	35,00	50,00	50,00	103,00
4°(B3)	149,65	45,08	31,55	45,08	45,08	92,86
3°(B2)	134	40,36	28,25	40,36	40,36	83,14
2°(B1)	118	35,54	24,88	35,54	35,54	73,22
1°(A1)	100	30,12	21,08	30,12	30,12	62,05



Fondo di Previdenza Complementare Telemaco

Come previsto nell'Accordo dell'11 novembre 2025 la contribuzione al Fondo Telemaco a carico delle aziende viene elevata come di seguito indicato:

- Dal 01/01/2026 la contribuzione sarà pari all'1,6% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto;

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello è corrisposto un elemento retributivo pari a € 59,39 lordi.
Ai Quadri è corrisposta un'indennità di funzione pari a € 98,13 mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.

Riepilogo trattamenti economici Accordo di rinnovo _____

LIVELLI/Aree Professionali	Parametro	Incremento TEM	Retribuzione contrattuale al 31/12/28 (*)	Retribuzione contrattuale al 31/12/25 (**)
Quadri (D1)	228	395,55	2.801,12	2405,57
7(C4)	228	395,55	2.801,12	2405,57
6°(C3)	202,76	351,77	2.547,07	2195,30
5°S(C2)	173,73	301,42	2.253,36	1951,94
5°(C1)	166	288,00	2.176,73	1888,73
4°(B3)	149,65	259,65	2.011,44	1751,79
3°(B2)	134	232,47	1.854,73	1622,26
2°(B1)	118	204,72	1.694,15	1489,43
1°(A1)	100	173,49	1.512,93	1339,44

(*) Include Minimi, ex indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo di Settore

(**) Include Minimi, ex indennità di contingenza, EDR, Elemento Retributivo di Settore

Nel **Trattamento Economico Complessivo** rientrano, in aggiunta a quanto sopra:

- L'incremento della contribuzione a carico Azienda al Fondo di Previdenza Complementare Telemaco, articolato come di seguito indicato:
 - o 1,6% dal 01/01/2026.
- La contribuzione al Fondo di Solidarietà di Settore secondo le articolazioni previste nello specifico Accordo.
- La contribuzione al Fondo Sanitario Integrativo di Settore secondo quanto definito all'art. 55 del presente CCNL.

