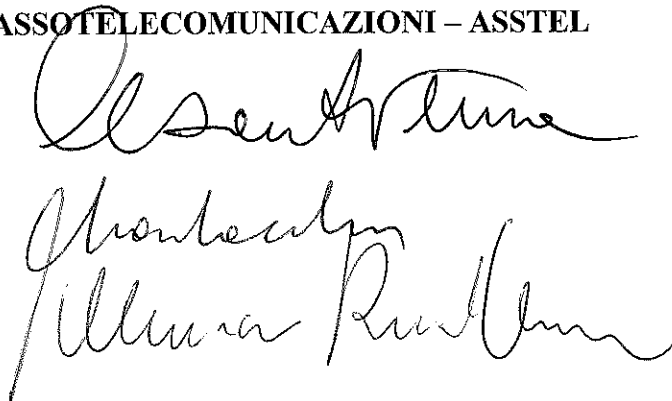


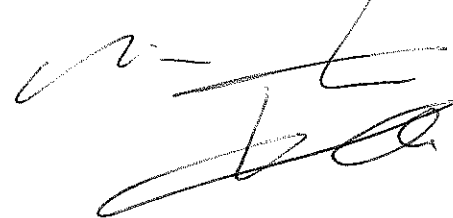
## IPOSTESI DI ACCORDO

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

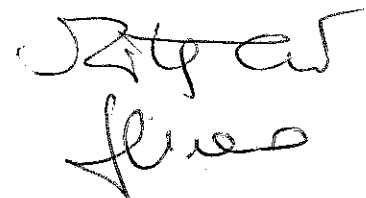
**ASSOTELECOMUNICAZIONI - ASSTEL**



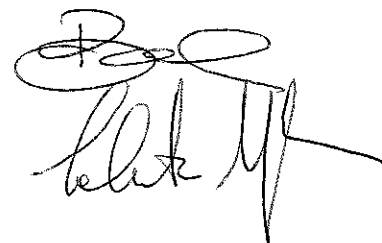
**SLC - CGIL**



**FISTEL - CISL**



**UILCOM - UIL**



**Roma 1° Febbraio 2013**

## PREMESSA

1. Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, in qualità di Parti stipulanti e titolari del CCNL condividono l'esigenza di fornire risposte tempestive, flessibili e qualificate all'evoluzione del mercato e della tecnologia in relazione all'elevato livello di competitività ed alla crescente dinamicità dei contesti di riferimento, anche perseguendo modelli di tipo partecipativo nel qualificare i rapporti tra le Parti - ai vari livelli e con i diversi strumenti - e nel valorizzare la risorsa lavoro, fermi restando i distinti ruoli e le rispettive responsabilità delle Parti stesse.

2. A tal fine individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

- la centralità dell'autonomia collettiva nella gestione delle problematiche e delle linee evolutive del rapporto di lavoro e la strategicità del sistema di relazioni industriali quale strumento di governo dei processi settoriali e aziendali, finalizzato alla creazione di un sistema di regole certe e condivise in grado di assicurare il perseguimento degli obiettivi di competitività delle imprese garantendo, al contempo, la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità ed il coinvolgimento delle risorse umane su obiettivi di qualità, con particolare riguardo alla soddisfazione del cliente;
- la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;
- l'individuazione di un assetto relazionale che sia fattivamente orientato alla prevenzione ed al superamento dei motivi di conflitto;
- la funzionalità dell'assetto contrattuale ad una dinamica delle relazioni di lavoro che sia improntata al rilancio della crescita economica, allo sviluppo occupazionale e all'aumento della produttività e al perseguimento di una gestione controllata, corretta e programmabile del costo del lavoro, nonché di modelli e strumenti di flessibilità adeguati alle esigenze presenti e future del settore.

**Inoltre le Parti si riconoscono e condividono quanto espresso dalle premesse all'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, che si intendono recepite nel presente CCNL.**

A collection of approximately 20 handwritten signatures in various styles, including cursive and block letters, scattered across the bottom half of the page. Some signatures are more prominent and larger than others.

## ARTICOLO 3 - Assetti contrattuali

### Commi 1-8 INVARIATI

Bacco

### 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 20 Dicembre 1993 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 territoriale 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 28 giugno 2011 ai punti 4 e 5, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle RSU elette**

FW RDP  
Kump  
Prokur  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30

secondo le regole interconfederali vigenti 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 28 giugno 2011. 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 al punto 7 dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, le Parti concordano che, a livello aziendale, al fine di sostenere e/o migliorare la competitività dell'impresa e la sua occupazione, possono essere realizzate intese su uno o più istituti disciplinati dal presente CCNL sulle seguenti materie:

- gestione della prestazione lavorativa e delle relative indennità;
- organizzazione del lavoro (assetto inquadramentale in coerenza con nuovi modelli produttivi);
- articolazione degli orari di lavoro, fermo restando il limite dell'orario di lavoro previsto dal CCNL.

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 entro il 31 dicembre 2013 per verificare gli andamenti applicativi delle previsioni di cui al presente comma.

INCONTRI IN SEDE AZIENDALE

INVARIATO

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 entro la fine del mese di giugno 2013 per valutare gli impatti e le eventuali opportunità che potrebbero essere generati da misure incentivanti la produttività e la competitività.

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature on the left margin, several initials in the middle, and a dense cluster of signatures at the bottom.]*

**ARTICOLO 4 - Decorrenza e durata**

1. Ferma restando la disciplina degli assetti contrattuali di cui all'art. 3, il presente contratto – che ha valenza per il triennio **2012-2014** – decorre dalla data di stipula, salvo quanto diversamente previsto per i singoli istituti, e scade il **31 dicembre 2014**.

2. Il contratto s'intenderà rinnovato se non disdetto almeno sei mesi prima della scadenza con raccomandata a.r.; 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.

The page contains numerous handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half. Some legible names include 'Bacchi' and 'PDR'. There are also various initials and scribbles, some appearing to be initials of the signatories mentioned in the text above.

**ARTICOLO 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato**

Dopo il comma 12, inserire:

**13. Gli intervalli tra un contratto a tempo determinato ed il successivo possono essere ridotti a 20 o 30 giorni (a seconda della durata pari o superiore a 6 mesi del contratto in scadenza) nelle seguenti ipotesi:**

- a. avvio di una nuova attività;
- b. lancio di un prodotto o di un servizio innovativo;
- c. implementazione di un rilevante cambiamento tecnologico;
- d. avvio, rinnovo o proroga di una commessa a termine;
- e. esecuzione di un'opera o di un servizio che abbiano carattere temporaneo;
- f. sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto.

The page contains numerous handwritten signatures and initials in various styles and colors (black and blue ink). Some legible signatures include 'Baccini' and a signature with the number '6' below it. Other signatures are more stylized and difficult to decipher, appearing as scribbles or shorthand. The signatures are distributed across the lower half of the page, below the list of hypotheses.

## ARTICOLO 18 - Contratto di lavoro a tempo parziale

1. Il rapporto di lavoro a tempo parziale può determinarsi, in posizioni compatibili con l'istituto, o mediante assunzione o per effetto della trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno.

2. Il lavoro a 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 contemplici giornate o periodi a tempo pieno alternati a giornate o periodi a orario ridotto o di non lavoro.

3. Nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative, l'azienda valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro a tempo parziale. Inoltre, fatto salvo quanto previsto dal comma 1 dell'art. 12 bis del d.lgs. n. 61 del 2000 come modificato dalla legge n. 247 del 2007, è riconosciuta la priorità della trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale che risulti motivata da gravi e comprovati problemi di salute del ricorrente ovvero dalla comprovata necessità di assistenza continua di genitori, coniuge o convivente, figli o altri familiari conviventi, senza alcuna possibilità alternativa di assistenza, gravemente ammalati, o portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti, ovvero per accudire figli conviventi fino a tredici anni di età o figli conviventi portatori di handicap ai sensi dell'art. 3, della legge n. 104 del 1992, ovvero alla partecipazione certificata a corsi di formazione e/o studio. In caso di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale, lo stesso potrà anche avere durata predeterminata che, di norma, non sarà inferiore a sei mesi e superiore a ventiquattro mesi. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro quarantacinque giorni dalla richiesta. In tal caso 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.

4. 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 ed il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.

5. 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.

6. Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare clausole flessibili relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione e nei rapporti di tipo verticale o misto possono essere stabilite anche clausole elastiche relative alla variazione in aumento 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.

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 ad 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.

Il consenso del lavoratore alle clausole flessibili o elastiche deve risultare da atto scritto. Il lavoratore può farsi assistere da un componente della RSU indicato dal lavoratore medesimo.

Le variazioni della collocazione temporale della prestazione devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 10% della retribuzione oraria globale di fatto.

Quanto sopra non si applica nei casi di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa. Le parti si danno atto che le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 5, non configurano una fattispecie di clausole flessibili.

Le variazioni in aumento della durata della prestazione lavorativa devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria globale di fatto.

L'eventuale rifiuto del lavoratore alla sottoscrizione di clausole flessibili e/o elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento.

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.

7. 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.

8. Le Parti si danno atto che le modifiche di cui ai commi 6 e 7 avranno efficacia dal 1° gennaio 2010.

9. **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**

*[Area containing multiple handwritten signatures and initials, including names like RAE, CF, and others.]*



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 retribuite come ordinarie e pertanto non trova applicazione la disciplina prevista ai precedenti commi 6, 7, 8 e quella prevista dall'art. 30, commi 3 e 8 (~~Lavoro straordinario~~) del presente CCNL. 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.

Fermo restando quanto regolamentato dal presente comma, la prestazione di lavoro supplementare senza maggiorazione non potrà superare i seguenti limiti:

orario di lavoro a tempo parziale fino a 4 ore giornaliere: 45 ore mensili;  
orario di lavoro a tempo parziale fino a 5 ore giornaliere: 35 ore mensili;  
orario di lavoro a tempo parziale fino a 6 ore giornaliere: 30 ore mensili.

Le ore supplementari eventualmente prestate oltre i limiti suddetti, ed entro il normale orario di lavoro, saranno compensate con quota oraria della retribuzione maggiorata con le percentuali previste dal comma 7 del presente articolo.

9.bis. Entro il mese di maggio di ogni anno, facendo riferimento alle prestazioni di lavoro supplementare dei dodici mesi precedenti come normato dal comma 9 del presente articolo, l'azienda incontrerà le RSU oppure il Coordinamento Nazionale eletto dalle stesse al fine di verificare, compatibilmente con l'andamento organizzativo e produttivo dell'Azienda, la possibilità dell'adeguamento dell'orario contrattuale del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale.

L'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra potrà avvenire nel limite massimo del 10% delle ore di supplementare (ex comma 9) lavorate nelle aziende in cui il ricorso all'istituto abbia superato il 30% del monte ore di lavoro supplementare (ex comma 9) complessivamente lavorabile, calcolato, con riferimento all'organico medio annuo complessivo dei lavoratori con contratto a tempo parziale, moltiplicando per 11 le ore massime mensili sopra individuate per ciascun profilo orario.

Al riguardo le Parti convengono che:

- qualora non si realizzasse quanto previsto al periodo precedente, nel corso dell'anno successivo i limiti mensili indicati al comma 9 saranno ridotti di una quota pari al 25%;
- qualora alla fine del secondo anno l'azienda non applicasse quanto previsto dal comma 9. bis, l'azienda non potrà ricorrere al lavoro supplementare alle condizioni definite

dal comma 9 del presente articolo per l'anno successivo;

- c) qualora nell'incontro annuale azienda ed RSU, oppure Coordinamento Nazionale, verificassero congiuntamente che non ricorrono le condizioni per dar corso all'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra, le previsioni di cui ai punti a) e b) del presente comma non troveranno applicazione.

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

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 abbiamo 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 E) 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.

#### NOTA A VERBALE

Le Parti si danno atto che le previsioni di cui al comma 9 non trovano applicazione nelle aziende che hanno realizzato riduzioni dell'orario di lavoro attraverso accordi collettivi.

*[Area containing numerous handwritten signatures and initials, including names like ROP, J, B, S, M, and others.]*

## Art. 20 - Contratto di apprendistato

1. Le Parti si danno atto che l'apprendistato è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani con l'obiettivo di favorire lo sviluppo, anche qualitativo, dell'occupazione nelle aziende che applicano il presente CCNL.

2. Per la disciplina dell'Apprendistato si fa riferimento alle disposizioni del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 e successive modificazioni.

3. L'assunzione in apprendistato può avvenire con un periodo di prova non superiore a sei mesi per il livello di inquadramento finale 5°, 6° e 7° e non superiore a tre mesi negli altri casi"

4. L'apprendista non può essere adibito a lavorazioni a cottimo.

5. Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta con l'indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, della durata, del piano formativo individuale e della qualifica che potrà essere acquisita al termine del periodo di apprendistato sulla base degli esiti della formazione.

6. Nel piano formativo individuale sarà indicato un tutore-referente aziendale, inserito nell'organizzazione dell'impresa, quale figura di riferimento per l'apprendista, in possesso di adeguate professionalità.

7. La durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante e la sua suddivisione in periodi ai fini dell'inquadramento è la seguente:

Totale mesi 36  
I periodo mesi 18  
II periodo mesi 18

8. Nel primo periodo di apprendistato il lavoratore è inquadrato due livelli sotto quello di destinazione finale; nel secondo periodo un livello sotto quello di destinazione finale. I lavoratori in possesso di laurea conseguono il livello di destinazione finale decorsi 30 mesi di apprendistato.

Gli apprendisti con destinazione finale al terzo livello, saranno inizialmente inquadrati al secondo livello.

9. Nel caso di assenza per malattia e infortunio all'apprendista si applica quanto previsto dal vigente CCNL agli artt. 36 e 37. In caso di malattia, infortunio, maternità e paternità, aspettativa per motivi familiari o personali documentati, superiori a trenta giorni di calendario, è possibile prolungare il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento. Il prolungamento dovrà essere comunicato per iscritto all'apprendista con l'indicazione del nuovo termine del periodo formativo.

10. Premesso che, stante la peculiare natura a causa mista del contratto di apprendistato, il periodo di formazione si conclude al termine del periodo di apprendistato, le parti del contratto individuale potranno recedere dal contratto dando un preavviso, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2118 del codice civile, di quindici giorni. Durante il periodo di preavviso

continua ad applicarsi la disciplina del contratto di apprendistato. In caso di mancato esercizio della facoltà di recesso, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.

11. Gli apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratti collettivi per l'applicazione di particolari norme ed istituti, ad esclusione della costituzione delle RSU di cui all'art. 8 del presente CCNL.

#### APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

12. L'assunzione di nuovi apprendisti è subordinata alla prosecuzione, al termine del periodo di apprendistato, nei 36 mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 70 per cento degli apprendisti. A tale fine, a livello esemplificativo, non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che al termine del periodo di apprendistato 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 nonché i contratti non trasformati in rapporti di lavoro a tempo indeterminato in misura pari a quattro contratti. 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.

Qualora non sia rispettata la predetta percentuale, è comunque consentita l'assunzione di un numero di apprendisti pari a quelli già confermati più uno, ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti pregressi.

13. Il contratto di apprendistato professionalizzante può prevedere il raggiungimento di una qualificazione specialistico/gestionale, con inquadramento, al termine della durata contrattuale e del completamento del piano formativo individuale, ai livelli categoriali 5°, 6° e 7°, ovvero il raggiungimento di una qualificazione tecnico/operativa con inquadramento, al termine della durata contrattuale e del completamento del piano formativo individuale, ai livelli 3° e 4°.

14. Il periodo di apprendistato di cui al comma che precede iniziato presso altri datori di lavoro deve essere computato per intero nella nuova azienda, sempre che riguardi le stesse mansioni, la formazione effettuata sia coerente rispetto alla qualificazione professionale da conseguire ai fini contrattuali, e l'interruzione tra i due periodi non sia superiore ai 12 mesi.

15. Le parti del contratto individuale di lavoro definiscono nel piano formativo individuale, che sarà redatto tenendo conto del format di cui all'allegato 2 bis la formazione per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, formazione che sarà coerente con la qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire ai sensi del sistema di inquadramento definito nel CCNL. La formazione professionalizzante che verrà registrata con le modalità disciplinate al comma 17, sarà non inferiore a 80 ore medie annue (ivi compresa la formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico, prevista dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011). La formazione professionalizzante sarà integrata dall'offerta formativa pubblica, laddove esistente, ai sensi di quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 4 del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167. La formazione finalizzata alla acquisizione delle competenze di base e trasversali, in applicazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo 167/2011, è relativa ad un monte ore complessivo non superiore a 120 ore

per il triennio, articolate in un massimo di 40 ore per ciascun anno, ferma restando la possibilità di anticipare nel corso dell'anno precedente un massimo di 20 ore.

16. Relativamente agli standard professionali di riferimento e alla qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire, in coerenza con il percorso formativo, definito nel piano formativo individuale, per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, va fatto riferimento ai gruppi di figure professionali e relative conoscenze formative e capacità professionali di cui all'allegato 2 del presente CCNL.

17. La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali, eventualmente acquisita, sarà effettuata nel libretto formativo del cittadino. In attesa della piena operatività del libretto formativo, le parti del contratto individuale provvedono all'attestazione dell'attività formativa tenendo conto del format di cui all'allegato 2 ter al presente CCNL.

#### NOTA A VERBALE

Le Parti si danno atto che procederanno ad un nuovo esame della materia qualora vengano stipulate ulteriori intese a livello interconfederale finalizzate dare piena operatività al decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 (Testo unico dell'apprendistato") con particolare riferimento all'apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale.

A collection of approximately 20 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. Some are clearly legible, such as 'S. Lanza', 'Pelle', 'Baccini', and 'RDP'. Others are stylized or partially obscured. The signatures vary in size and complexity, with some featuring loops and flourishes.

ARTICOLO 22 - *Telelavoro*

Commi da 1 a 15, invariati.

Aggiungere

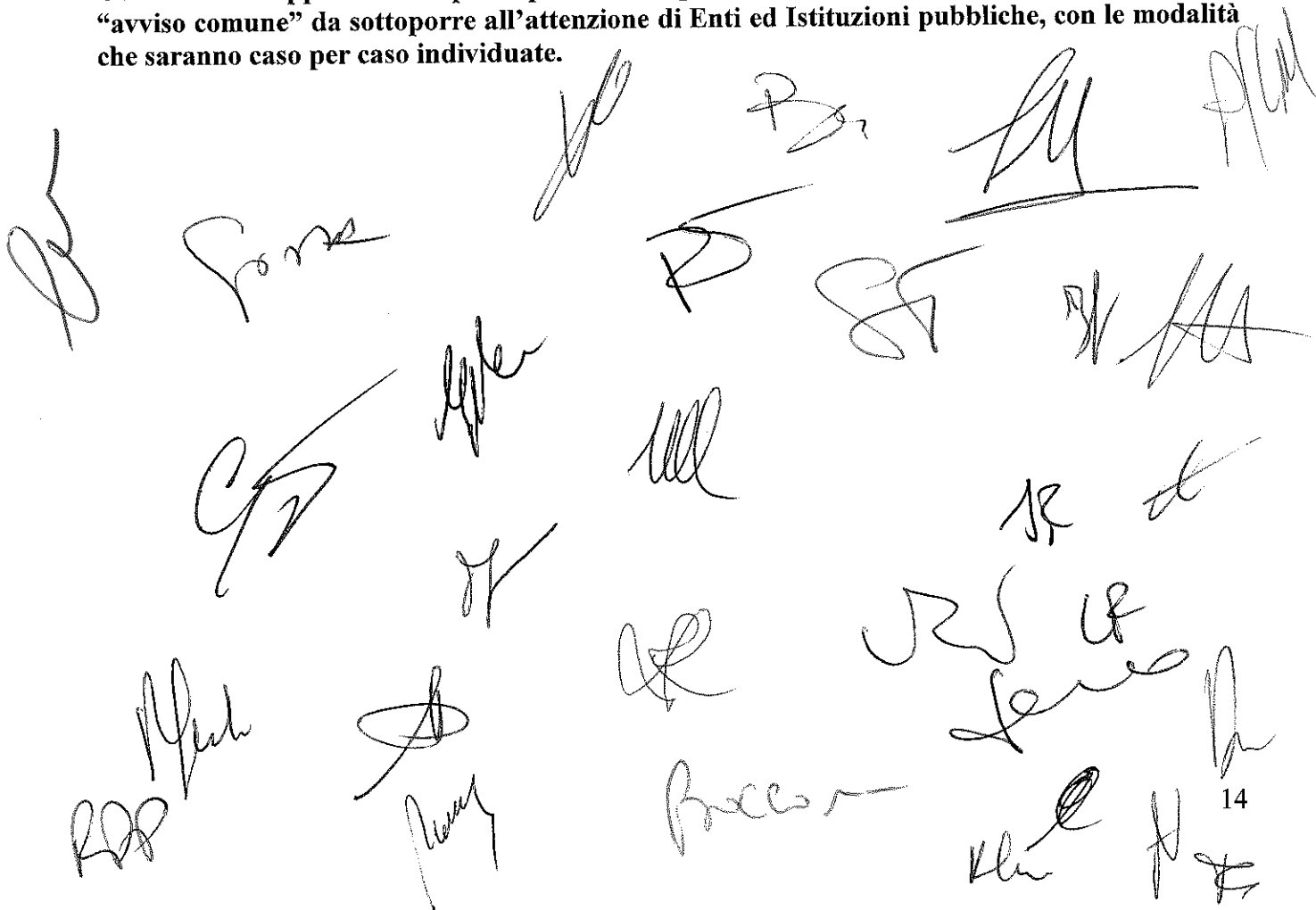
OSSERVATORIO NAZIONALE SUL TELELAVORO

Premesso che il telelavoro determina molteplici vantaggi sia per i risvolti sociali che per l'ottimizzazione dei modelli organizzativi e produttivi delle imprese, le Parti istituiscono un Osservatorio Nazionale sul Telelavoro, che costituisce la sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti stesse, con lo scopo anche di creare un "centro di competenze" aperto a tutti coloro che intendano confrontarsi sulle tematiche relative all'utilizzo delle più moderne tecnologie dell'ICT (Information & Communication Technology) nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Sono oggetto dell'Osservatorio tutti i temi collegati al telelavoro. I risultati delle attività saranno messi a disposizione del mondo del lavoro e delle imprese e potranno costituire elementi di specifica consulenza da proporre a quei soggetti pubblici e privati che manifestino interesse in materia.

L'Osservatorio è composto da 12 rappresentanti, 6 per la parte sindacale e 6 per la parte imprenditoriale. Ai lavori dell'Osservatorio possono essere invitati esperti di provata competenza in materia, individuati congiuntamente dalle Parti.

Ove ritenuto opportuno le parti potranno esprimere, all'unanimità dei componenti, un "avviso comune" da sottoporre all'attenzione di Enti ed Istituzioni pubbliche, con le modalità che saranno caso per caso individuate.



## ARTICOLO 23 - Classificazione professionale

Profili professionali esemplificativi aggiuntivi

5° LIVELLO

### SPECIALISTA GESTIONE FRODI (FRAUD SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che, in possesso di un adeguato livello di competenze specifiche, sulla base delle normative vigenti e delle linee guida fornitegli si occupa di gestire e di ottimizzare i processi inerenti le attività di prevenzione e di contrasto delle frodi e dei rapporti con gli organismi di pubblica sicurezza con una attività di prevenzione e di contrasto alle azioni potenzialmente pericolose e fraudolente.

### OPERATORE/ADDETTO PRESTAZIONI OBBLIGATORIE (SECURITY OPERATIONS SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che, in possesso di un adeguato livello di competenze specifiche, garantisce attività di risposta alle richieste avanzate dalle Autorità Giudiziarie circa il traffico telefonico, l'anagrafica e la geolocalizzazione del soggetto sottoposto ad indagine, ne verifica la legittimità e gestisce in prima persona le estrazioni delle informazioni dai sistemi e le risposte da inviare agli organi richiedenti (intercettazioni, tabulati telefonici, anagrafiche clienti). Si occupa inoltre della gestione operativa del processo di fatturazione legato ai servizi obbligatori offerti, interfacciandosi con le funzioni aziendali interne e con gli organi giudiziari richiedenti al fine di consentire l'incasso del relativo corrispettivo. Garantisce l'evasione di tutte le richieste inoltrate dagli organi giudiziari attraverso la gestione operativa del registro delle prestazioni obbligatorie.

Dopo le parole "Tra i lavoratori inquadrati al 5° livello, a quelli individuati nell'ambito tassativo dei profili professionali di seguito elencati in quanto connotati da un elevato grado di specializzazione, viene riconosciuto un minimo tabellare, esclusi ex indennità di contingenza, EDR e aumenti periodici di anzianità, determinato in base al parametro 168,51.

Tale riconoscimento non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti normativi ed economici stabiliti dalla contrattazione di secondo livello che continuano ad essere previsti nella misura degli altri lavoratori inquadrati al 5° livello.

In fase di prima applicazione le aziende procederanno entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente contratto alla valutazione delle professionalità. Il processo si concluderà entro il 31 dicembre 2010.", inserire :

### JUNIOR SPECIALIST DI PROCESSO DI OPERATORE TLC

Lavoratrice/tore che, in possesso di adeguate conoscenze di processi di business in ambito TLC, supporta l'analisi dei processi di un operatore TLC e le attività di interfaccia con il cliente finalizzate all'individuazione di possibili aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, collabora alla proposizione di azioni di ridisegno e ottimizzazione dei processi, e alla implementazione di prodotti / soluzioni.





## ARTICOLO 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 cinque o sei giorni alla settimana.

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 **sei-dodici** mesi. ~~In caso di particolari esigenze organizzative, la direzione aziendale e le RSU, o, in mancanza, le Organizzazioni sindacali potranno concordare l'estensione del periodo da 6 a 12 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 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 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, 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.

Commi da 4 a 8 e NOTA A VERBALE: invariati.

### 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 di norma 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 2010, in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di ventiquattro 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. 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.

14. 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 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.

Marc  
AP  
AR  
SR  
18  
Boccaro  
f  
A  
R  
K  
H  
C



**ARTICOLO 28 – Giorni festivi**

**Commi da 1 a 5 invariati.**

6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5 marzo 1977, n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire, secondo la prassi in atto, 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 verranno ridotti in proporzione ai mesi di anzianità di servizio maturati. **Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi di cui sopra, si applicano le disposizioni di cui ai commi 10, 11 e 12 dell'art. 26 (Orario di lavoro- riduzione dell'orario di lavoro).**

**Comma 7 e NOTA A VERBALE invariati**

*[Handwritten signatures and initials scattered across the page, including names like 'Sora', 'Bocconi', and various initials.]*

**ARTICOLO 30 - Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno**

**COMMI 1-12: INVARIATI**

**BANCA ORE**

Le Parti convengono di confermare l'istituzione della banca ore per tutti i lavoratori e per tutte le ore di straordinario prestate, salvo diverso accordo aziendale, ~~oltre le 100 ore annue individuali~~, secondo i seguenti criteri e modalità.

Ai lavoratori che prestano lavoro straordinario, se non richiedono entro il mese successivo a quello in cui hanno effettuato la prestazione di optare per il riposo compensativo, sarà devoluto il pagamento dello straordinario con le maggiorazioni contrattualmente previste nel periodo di paga successivo al suddetto bimestre e con la retribuzione del mese dell'effettuazione della prestazione straordinaria. I lavoratori che richiedono formalmente entro il mese successivo alla prestazione straordinaria di optare per il riposo potranno fruirlo con le modalità e quantità previste per il conto ore di cui all' art. 26.

Per le ore di straordinario che confluiscono nella banca ore verrà corrisposta la maggiorazione onnicomprensiva pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario nelle varie modalità di esplicazione, computata sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario, notturno e festivo.

Ai lavoratori che nel corso del mese di prestazione di lavoro straordinario dichiarano di volere il pagamento, la relativa erogazione sarà corrisposta secondo la normale prassi aziendale.

## ARTICOLO 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 dal domicilio, nonché eventuali variazioni successive del luogo stesso espressamente autorizzate dal medico.
2. Il lavoratore, inoltre, deve giustificare l'assenza facendo pervenire all'azienda ~~la relativa certificazione medica~~ **il numero di protocollo identificativo del certificato inviato dal medico in via telematica** entro il secondo giorno dall'inizio dell'assenza stessa. ~~L'inoltro della certificazione medica~~ **La comunicazione del numero di protocollo potrà dovrà** avvenire anche mediante l'utilizzo di posta elettronica o sms ~~e fax~~ **o con le modalità che potranno essere concordate a livello aziendale.** ~~fermo restando, in tal caso, l'obbligo della successiva produzione della certificazione in originale.~~ **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.** ~~In caso di prosecuzione della malattia restano fermi gli obblighi di cui ai commi 1 e 2.~~
7. 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 ~~far pervenire~~ **inviare** all'azienda ~~la relativa certificazione 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.**

**Commi da 5 a 24: INVARIATI**

NOTA A VERBALE

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

Le Parti si danno atto che le modifiche di cui ai commi 1, 2 e 3 avranno efficacia dal 1° gennaio 2010.

## Art. 45 – Rapporti in azienda

1. Le caratteristiche proprie del servizio fornito dalle imprese di gestione di reti e servizi di telecomunicazioni 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.

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 ed 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.

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

*[Handwritten signatures and initials scattered across the bottom half of the page, including names like 'Bocconi' and various initials.]*



## Art. 46 – Provvedimenti disciplinari

1. L'inosservanza, da parte del lavoratore, delle disposizioni di legge, contrattuali o di normativa aziendale può dar luogo, secondo la gravità della infrazione, all'applicazione dei seguenti provvedimenti:

- a) richiamo verbale;
- b) ammonizione scritta;
- c) multa non superiore a tre ore della retribuzione base;
- d) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di tre giorni;
- e) licenziamento per mancanze ai sensi del successivo art. 48.

2. Il datore di lavoro non potrà adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa.

3. Salvo che per il richiamo verbale, la contestazione dovrà essere effettuata per iscritto ed i provvedimenti disciplinari non potranno essere applicati prima che siano trascorsi cinque giorni nel corso dei quali il lavoratore potrà presentare le sue giustificazioni.

4. Se il provvedimento non verrà comunicato entro i dieci giorni successivi alla ricezione di tali giustificazioni **dalla scadenza del termine assegnato per presentare le giustificazioni**, queste si riterranno accolte.

5. Il lavoratore potrà presentare le sue giustificazioni anche verbalmente, con l'eventuale assistenza di un rappresentante dell'Associazione Sindacale cui aderisce o conferisce mandato, ovvero di un componente la RSU.

6. La adozione del provvedimento dovrà essere motivata e comunicata per iscritto.

7. I provvedimenti disciplinari di cui sopra alle lettere b), c) e d) potranno essere impugnati dal lavoratore in sede sindacale, secondo le norme contrattuali relative alle controversie individuali (cfr. art. 7 Reclami e controversie).

8. Il licenziamento per mancanze di cui al successivo art. 48 potrà essere impugnato secondo le procedure previste dall'art. 7 della l. 15 luglio 1966, n.604, confermate dall'art. 18 della legge 20 maggio 1970 n.300, anche nel testo introdotto dall'art. 1 della legge n.108 del 1990.

9. Non si terrà conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

Handwritten signatures and initials, including names like 'Fenu', 'Bacco', 'SR', 'AR', 'PDP', 'FE', and others, scattered across the bottom half of the page.

**Art. 47 – Ammonizioni, multe e sospensioni**

1. Incorre nei provvedimenti di ammonizione scritta, multa o sospensione il lavoratore che:
  - a) non si presenti in servizio o abbandoni il proprio posto di lavoro senza giustificato motivo, oppure non giustifichi l'assenza entro il giorno successivo a quello di inizio dell'assenza stessa salvo il caso di impedimento giustificato;
  - b) senza giustificato motivo ritardi l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
  - c) non osservi una condotta uniformata a principi di correttezza verso i colleghi e/o compia lieve insubordinazione nei confronti dei superiori;
  - d) non mantenga nei rapporti con i clienti o con i fornitori condotta uniformata a principi di correttezza;
  - e) esegua negligenemente il lavoro affidatogli e/o arrechi per colpa danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio **di beni e servizi** dell'azienda;
  - f) esegua all'interno dell'azienda attività di lieve entità per conto proprio o di terzi fuori dell'orario di lavoro e senza sottrazione, ma con uso di mezzi dell'azienda medesima;
  - g) introduca persone non autorizzate in locali aziendali;
  - ~~h) ponga in essere comportamenti lesivi della dignità della persona in ragione della condizione sessuale;~~
  - i) durante l'orario di lavoro venga trovato in stato di manifesta ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
  - l) ~~in altro modo non osservi le disposizioni di legge, del presente contratto, le procedure e i regolamenti aziendali e le norme interne in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro;~~
  - m) contravvenga al divieto di fumare laddove questo esista e sia indicato da apposito cartello;
2. L'ammonizione verrà applicata per le mancanze di minor rilievo. La multa e la sospensione per quelle di maggior rilievo.
3. L'elencazione sopra riportata deve intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo facendo salvo il principio dell'analogia per quanto applicabile.
4. L'importo delle multe che non costituiscono risarcimento di danni è devoluto alle istituzioni assistenziali e previdenziali di carattere aziendale o, in mancanza di queste, all'Istituto assicuratore.

26

## Art. 48 – Licenziamento per mancanze

### A) LICENZIAMENTO CON PREAVVISO

1. In tale provvedimento incorre il lavoratore che commetta infrazioni alla disciplina ed alla diligenza del lavoro che, pur essendo di maggior rilievo di quelle contemplate nell'art. 47 (ammonizioni scritte, multe e sospensioni), non siano così gravi da rendere applicabile la sanzione di cui alla seguente lettera B.
2. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:
  - a) l'insubordinazione ai superiori;
  - b) la rissa nel luogo di lavoro, fuori dai reparti operativi;
  - c) i danni rilevanti arrecati per colpa grave a tutto quanto forma oggetto del patrimonio **di beni e servizi** dell'azienda;
  - d) l'assenza ingiustificata per un periodo superiore a 4 giorni consecutivi o ripetuta per 3 volte in un anno nel giorno seguente alle festività o alle ferie;
  - e) l'abbandono del posto di lavoro da parte del personale addetto a mansioni di sorveglianza, custodia e controllo, al di fuori delle ipotesi previste dal punto e) della lettera B;
  - f) l'utilizzo di prodotti "software" o altri mezzi in uso all'azienda per eseguire attività connesse a finalità personali dalle quali derivi direttamente o indirettamente un lucro per il lavoratore e/o un danno per l'azienda;
  - g) i comportamenti lesivi della dignità della persona in ragione della condizione sessuale, ~~nelle fattispecie più gravi, allorché il comportamento sia comunque riconducibile alla sfera del rapporto gerarchico;~~
  - h) la recidiva in qualunque delle mancanze contemplate nell'art. 47, qualora siano stati applicati due provvedimenti di sospensione nell'ambito del biennio precedente;
  - i) la condanna ad una pena detentiva con sentenza passata in giudicato, per azione commessa non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, che leda la figura morale del lavoratore;

### B) LICENZIAMENTO SENZA PREAVVISO

3. In tale provvedimento incorre il lavoratore che provochi all'azienda grave nocumento morale o materiale o che compia, in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, azioni che costituiscono delitto a termine di legge.
4. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:
  - a) la grave insubordinazione ai superiori;
  - b) la rissa nel luogo di lavoro, all'interno dei reparti operativi;
  - c) i danni rilevanti arrecati per dolo a tutto quanto forma oggetto del patrimonio **di beni, e servizi** dell'azienda;
  - d) la sottrazione, la manomissione o la distruzione intenzionali di tutto quanto forma oggetto del patrimonio materiale e/o immateriale dell'azienda;
  - e) l'abbandono ingiustificato del posto di lavoro, da cui possa derivare un pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti o comunque compimento di azioni che implichino gli stessi pregiudizi;
  - f) il furto in azienda;

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature at the top right, and several initials and signatures at the bottom.]*

- g) lo svolgimento, a titolo gratuito od oneroso, di attività in contrasto o in concorrenza anche indiretta con l'azienda, ivi compresa qualunque forma di partecipazione in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti o distributori;
- h) lo svolgimento di altra attività lavorativa, ancorché non remunerata, in dichiarato stato di malattia o di infortunio;
- i) la richiesta o l'accettazione, a qualsiasi titolo, di compensi di carattere economico in connessione agli adempimenti della prestazione lavorativa;
- l) la violazione del segreto sugli interessi dell'azienda, del segreto telefonico e/o di quello delle comunicazioni come definiti dalla vigente legislazione penale (titolo XII, libro II, capo III, sez. V del Codice Penale);
- m) l'introduzione di persone non autorizzate in locali aziendali allorquando da tale comportamento derivi un grave pregiudizio all'azienda;
- n) fumare dove ciò può provocare pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti;
- o) **il compimento di comportamenti lesivi della dignità della persona, in ragione della condizione sessuale, riconducibili alla sfera del rapporto gerarchico;**
- p) **visualizzare il traffico telefonico dei clienti, qualora ciò non sia riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa (in coerenza con il quadro legislativo, regolatorio e con le pronunce delle Autorità garanti sulla materia).**

[Handwritten signatures and initials scattered across the page, including: gpe, Ly, D, P/10, Sora, Merl, fers, CR, 1R, lu, CS, MR, JV, Bocca, SF, P, H, 28, and others.]

## Art. 53 - Appalti

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 di servizio stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.

7. Negli incontri di cui all'art. 1 lettera E) o, in alternativa, di cui all'art. 3, comma 20, le aziende forniranno alle Rsu dati aggregati 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.

8. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali aziende subappaltatrici.

9. 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.

**10. Le Parti - riconoscendo la necessità di una prioritaria attenzione a comportamenti di responsabilità sociale e a una positiva evoluzione del contesto di riferimento - si danno atto che, in caso di gravi crisi occupazionali collegate a cambio di appalto nel settore del Customer Care, in presenza di richiesta delle Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL l'Impresa committente convocherà un incontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. L'incontro sarà dedicato all'analisi della situazione, per approfondire le ragioni della decisione e individuare le eventuali possibilità per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.**

11. Le Parti convengono sulla costituzione di un Organismo paritetico nazionale con la missione di monitorare l'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività di Customer Care conferite in appalto nell'ambito del settore e di verificare il rispetto dei principi di cui al presente articolo anche per il tramite di raccomandazioni indirizzate ai soggetti giuridici interessati. In sede di definizione del Regolamento, entro il mese di giugno 2013, saranno definiti i dati necessari per l'operatività dell'Osservatorio stesso.

12. In occasione del primo rinnovo del CCNL le Parti, anche alle luce delle risultanze del lavoro dell'Organismo paritetico di cui al precedente comma e delle significative esperienze aziendali, valuteranno l'opportunità di confermare l'impianto di cui ai precedenti commi, eventualmente individuando adeguamenti consoni all'esperienza maturata.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom half of the page. Some are clearly legible, such as 'Soro', 'Maur', 'RDP', and '30'. Others are more stylized or scribbled. The signatures appear to be from various individuals involved in the document's approval or signing process.

**Art. 55 – Istituzione della Sanità integrativa di settore**

*Dopo il comma 2, aggiungere*

**FONDO SANITARIO INTEGRATIVO- Dichiarazione a Verbale**

**Con riferimento al Fondo Sanitario Integrativo di settore previsto dal CCNL 23 ottobre 2009 e costituito il 22 dicembre 2010, Asstel, SLC/CGIL, FisTel/CISL e UILCOM/UIL si impegnano a incontrarsi entro il mese di aprile 2014: anche sulla base dei dati consuntivi e previsionali di andamento messi a disposizione dal gestore della copertura in atto, le Parti analizzeranno la situazione e le azioni da attuare per favorire lo sviluppo del Fondo stesso, nonché le condizioni per assicurare l'attuazione dello scopo previsto dal CCNL TLC.**

A collection of approximately 20 handwritten signatures in black ink, scattered across the page. Some signatures are more legible than others. Notable ones include 'Bocconi' written vertically, 'Fenu' written horizontally, and 'RDP' in the bottom left corner. Other signatures are stylized and difficult to decipher.

## ARTICOLO 57 - Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori

1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall'articolo 1, lettera B) del CCNL TLC e fermo restando quanto condiviso nel documento sottoscritto il 17 giugno 2011, condividono di individuare unanimemente le Linee Guida del Settore in materia di controllo a distanza (art. 4, legge 20 maggio 1970, n. 300) attraverso uno schema di riferimento comune.

2. A tal fine le Parti individuano:

a) i seguenti principali sistemi operativi comuni al Settore, fatte salve le specificità aziendali:

- piattaforme di customer care (attività front-end e back office);
- sistemi di dispacciamento delle attività di rete;
- sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e della produttività connessa (data reporting);
- sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;
- sistemi di controllo accessi e salvaguardia del patrimonio aziendale.

b) il seguente schema di riferimento comune:

- informativa alle RSU anche nel corso di approfondimenti tecnici realizzati da specifiche commissioni paritetiche;
- utilizzo dei sistemi finalizzato a verifiche anche qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti, anche a tutela del lavoratore stesso;
- analisi sui dati generati dai sistemi per finalità di tipo statistico, mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e comunque non finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore;
- individuazione del livello di aggregazione (team, modulo, gruppo di lavoro) 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 a livello di singolo lavoratore;
- adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;
- ai medesimi fini, accesso alle informazioni su richiesta dell'Autorità Giudiziaria ovvero nell'ipotesi di attività illecite o che pregiudichino la sicurezza dei sistemi;
- 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;
- 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) avverranno nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.





## ALLEGATO 1

### UNA TANTUM E RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

Ai lavoratori in forza alla data del 1 febbraio 2013 è erogato – con le competenze del mese di aprile 2013 - un importo “una tantum” pari a 400€ lordi, riparametrato nella misura di cui alla tabella che segue, corrisposto pro-quota con riferimento a tanti dodicesimi quanti sono i mesi di servizio prestati con diritto alla retribuzione nel periodo 1° gennaio 2012 – 31 marzo 2013. La frazione di mese superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero. Detto importo sarà riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale. Nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro il suddetto importo verrà corrisposto all’atto della liquidazione delle competenze.

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.

Livelli	Parametro	Importo della una tantum
Quadri – 7°	222	551,55€
6°	198	491,93€
5°s	168,51	418,66€
5°	161	400,00€
4°	145	360,25€
3°	133	330,43€
2°	118	293,17€
1°	100	248,45€

### RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

Livelli	Parametro	Ex Contingenza	EDR	Minimi al 1/4/2013	Minimi al 1/10/2013	Minimi al 1/4/2014	Minimi al 1/10/2014
Quadri-7°	222	530,91€	10,33	1.541,34 €	1.575,81 €	1.617,18 €	1.665,44 €
6°	198	526,99€	10,33	1.372,13 €	1.402,88 €	1.439,77 €	1.482,81 €
5s°	168,51	521,08€	10,33	1.169,44 €	1.195,61 €	1.227,00 €	1.263,64 €
5°	161	521,08€	10,33	1.117,32 €	1.142,32 €	1.172,32 €	1.207,32 €
4°	145	517,83€	10,33	1.007,46 €	1.029,97 €	1.056,99 €	1.088,51 €
3°	133	516,07€	10,33	922,23 €	942,89 €	967,67 €	996,58 €
2°	118	514,03€	10,33	818,15 €	836,47 €	858,46 €	884,11 €
1°	100	511,26€	10,33	693,82 €	709,35 €	727,98 €	749,72 €

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.

### AUMENTI RETRIBUTIVI

LIVELLI	Parametro	Aumenti dei minimi tabellari dal 1/4/2013	Aumenti dei minimi tabellari dal 1/10/2013	Aumenti dei minimi tabellari dal 1/4/2014	Aumenti dei minimi tabellari dal 1/10/2014	Aumenti dei minimi tabellari Totali
Quadri - 7°	222	62,05€	34,47€	41,37€	48,26€	186,15€
6°	198	55,34€	30,75€	36,89€	43,04€	166,02€
5°S	168,51	47,10€	26,17€	31,40€	36,63€	141,30€
5°	161	45,00€	25,00€	30,00€	35,00€	135,00€
4°	145	40,53€	22,52€	27,02€	31,52€	121,58€
3°	133	37,17€	20,65€	24,78€	28,91€	111,52€
2°	118	32,98€	18,32€	21,99€	25,65€	98,94€
1°	100	27,95€	15,53€	18,63€	21,74€	83,85€

Nel mese di giugno dell'ultimo anno di vigenza del presente CCNL le Parti si incontreranno per prendere atto di eventuali scostamenti tra inflazione prevista ai fini della determinazione degli aumenti dei minimi retributivi e quella già consuntivata.

#### NOTA A VERBALE

Resta inteso che l'applicazione del presente accordo, per le parti normativa ed economica, è subordinata allo scioglimento positivo della riserva sulla presente ipotesi di accordo.

The lower half of the page contains numerous handwritten signatures in black ink, representing the various parties to the agreement. Some signatures are more legible than others, but they collectively represent the formal approval of the document.

ALLEGATO 2

**PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE**

A) ATTIVITA' DI VENDITA E SUPPORTO ALLA CLIENTELA

A1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

**Area di attività:**

- Assistenza alla clientela secondo procedure standardizzate anche con il supporto di strumenti informatici, articolate in compiti di front e back office con capacità relazionale e autonomia esecutiva;
- Vendita e/o promozione di prodotti e servizi al cliente fornendo tutte le informazioni di tipo tecnico, commerciale e amministrativo al fine di garantirne la piena soddisfazione;
- Informazione su prodotti e servizi;
- Fidelizzazione e retention dei clienti nel rispetto dei criteri di priorità individuati nei piani operativi di vendita.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto ad informazioni telefoniche senior, addetto al call center, operatore di call center/customer care, assistente di call center, addetto alla commercializzazione diretta)*

**Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa e sul mercato di riferimento;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione, anche mediata da strumenti di comunicazione a distanza;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

**Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscenza delle tecniche di segmentazione della clientela, dei canali di contatto e di vendita, dell'offerta di prodotti e servizi, compresi piani e tecniche di tariffazione;
- Conoscenza degli specifici processi e delle specifiche procedure di gestione del servizio e delle relative modalità di reportizzazione delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base.

## A2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

### Area di attività:

- Analisi delle esigenze del cliente e del suo profilo;
- Gestione delle trattative commerciali al fine di realizzare la soddisfazione del cliente ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati;
- Soddisfazione delle richieste di informazioni provenienti dai clienti relative ad ogni esigenza espressa ed attinenti ai prodotti/servizi forniti;
- Definizione del portafoglio d'offerta e sviluppo della rete di vendita assicurandone efficacia di performance;
- Gestione dei contatti con gli agenti;
- Stipula dei contratti;
- Gestione dei flussi informativi attraverso i sistemi;
- Monitoraggio del rispetto delle norme contrattuali;

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: operatore specialista di customer care, venditore, product manager.)*

### Competenze tecnico professionali generali

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa e del mercato di riferimento;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione anche mediata da strumenti di comunicazione a distanza;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

### Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscenza delle tecniche di segmentazione della clientela, dei canali di contatto e di vendita e dell'offerta di prodotti e servizi compresi piani e tecniche di tariffazione;
- Conoscenza dei processi e delle procedure di gestione del servizio e delle relative modalità di reportizzazione delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base;
- Conoscenza delle tecniche di analisi e di gestione degli indicatori e della reportistica delle attività.

## B) ATTIVITA' TECNICHE

### B1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

#### Area di attività:

- Installazione, esercizio e manutenzione degli impianti, apparati, reti e sistemi di TLC assicurando le azioni atte a garantire le funzionalità dei servizi offerti;
- Prove di verifica, qualificazioni in rete e collaudi;
- Gestione della relazione con i clienti;
- Diagnosi dei guasti e risoluzione anche da remoto compresi casi di particolare complessità.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto ad interventi tecnici, addetto ad attività tecniche, tecnico di supervisione e controllo, specialista di interventi tecnici, specialista di attività tecniche, tecnico specialista di supervisione e controllo).*

#### Competenze tecnico professionali generali

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa di riferimento e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di gestione del lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale.

#### Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- Conoscenza degli aspetti geografici e socio-economici del territorio;
- Conoscenza dell'architettura delle reti di commutazione, trasmissione e sistemi di supporto;
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionali relativi all'ICT.

### B2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

## Area di attività:

- Elaborazione di progetti a contenuto tecnologico e supporto alla loro realizzazione;
- Partecipazione, in fase di prevendita, ad incontri con il cliente finalizzati all'individuazione delle esigenze tecniche promuovendo soluzioni adeguate e fornendo consulenza sull'introduzione delle tecnologie;
- Studio di fattibilità di soluzioni personalizzate e definizione specifiche e i requisiti tecnici;
- Supervisione delle piattaforme di rete attraverso i sistemi, diagnosi da remoto, dispatching dei guasti e supporto specialistico nella loro risoluzione;
- Presidio delle attività di collaudo e controllo degli indicatori di produttività;
- Definizione delle norme e delle procedure tecniche di esercizio degli impianti ed analisi delle misure e procedure di traffico;
- Esercizio, manutenzione e provisioning su specifiche tipologie di impianti, apparati, reti e/o sistemi di TLC.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: analista di misure e procedure di traffico, progettista esecutivo/realizzatore di impianti, specialista di pianificazione di rete/servizi di rete, esperto del supporto specialistico, webmaster, publisher, product manager, web advertising.)*




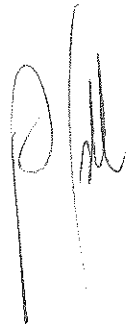
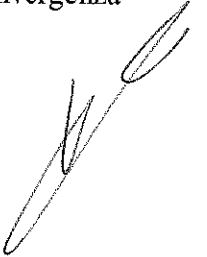
## Competenze tecnico professionali generali


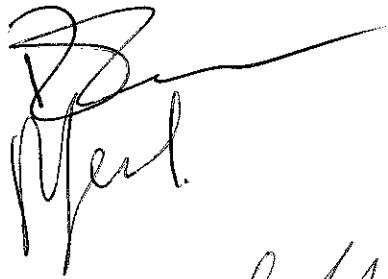
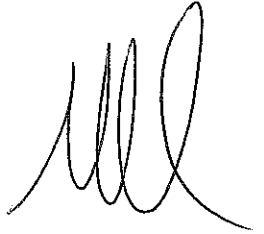
- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

## Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- Conoscenza degli aspetti geografici e socio-economici del territorio;

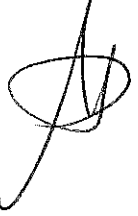

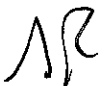



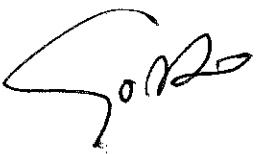

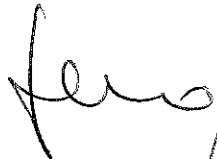
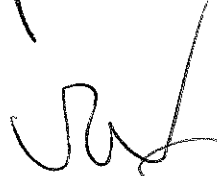

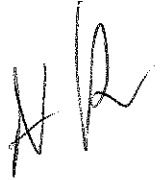
- Conoscenza dell'architettura delle reti di commutazione, trasmissione e sistemi di supporto;
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionali relativi all'ICT;
- Conoscenza delle tecniche di diffusione delle competenze professionali nell'ambito della propria organizzazione di riferimento;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi caratterizzati da innovazione tecnologica;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi relativi alla convergenza ICT;





RAD



C) ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

C1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

**Area di attività:**

- Supporto operativo alle strutture aziendali assicurando efficienza e funzionalità dei servizi prestati;
- Attività di carattere operativo, quali ad esempio riproduzioni, catalogazioni, archiviazioni, data entry di sistemi, reportistica e rilevazione indicatori;
- Supporto ai clienti/utenti interni e gestione delle relazioni verso l'interno e l'esterno dell'azienda;
- Relazione della documentazione del settore in cui opera.

**Competenze tecnico professionali generali**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

**Competenze tecnico professionali specifiche**

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo ed editing elettronico;
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio;
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica;
- Acquisire le conoscenze e operare in ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale;
- Acquisire le conoscenze e operare in ambito di sistemi gestionali integrati.







2. Apprendista

*[Handwritten mark]*

Dati anagrafici

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

Cittadinanza \_\_\_\_\_ Scadenza permesso di soggiorno (nel caso di stranieri) \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Residenza/Domicilio \_\_\_\_\_

Prov. \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titoli di studio posseduti ed eventuali percorsi di istruzione non conclusi \_\_\_\_\_

Esperienze lavorative \_\_\_\_\_

periodi di apprendistato svolti dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

*[Handwritten notes on the left margin: "Breen", "dk", and other illegible marks]*

*[Handwritten notes on the right margin: "P/O" and other illegible marks]*

*[Large handwritten signatures and notes at the bottom of the page]*



12

4. Contenuti formativi

Aree tematiche aziendali/professionali

Il piano formativo individuale ha lo scopo di delineare le competenze tecnico-professionali e specialistiche coerenti con la qualifica professionale, ai fini contrattuali, da conseguire

In questo ambito saranno sviluppati anche i temi della sicurezza sul lavoro relativi al rischio specifico e dei mezzi di protezione individuali, propri della figura professionale nonché i temi dell'innovazione di prodotto, processo e contesto. La formazione indicata nel presente piano formativo è quella da attestare nell'apposito modulo ed è articolata in quantità non inferiore ad 80 ore medie annue.

Indicare le competenze tecnico professionali e specialistiche ritenute idonee per la qualifica professionale, ai fini contrattuali, da conseguire.

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_
- 7) \_\_\_\_\_

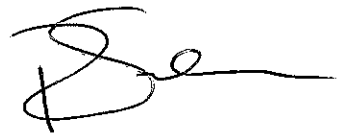
Handwritten signatures and initials on the left side of the page.

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

5. Articolazione e modalità di erogazione della formazione (è possibile barrare più opzioni)

- On the job
- Affiancamento
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali
- (.....altro)

Extensive handwritten signatures and initials covering the bottom half of the page, including the word 'SOP' and 'RSP'.



ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

Dati apprendista/impresa

<b>APPRENDISTA</b>	
NOME E COGNOME	_____
CODICE FISCALE	_____
LUOGO E DATA DI NASCITA	_____
RESIDENTE IN	_____
VIA	_____
TITOLO DI STUDIO	_____
ASSUNTO IN APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE	
DAL	_____ AL _____
PER CONSEGUIRE LA QUALIFICA DI _____	
_____	
<b>IMPRESA</b>	
RAGIONE SOCIALE	_____
INDIRIZZO	_____
TELEFONO	_____ FAX _____
E-MAIL	_____
NOMINATIVO DEL TUTOR/REFENTE AZIENDALE _____	
_____	





*[Handwritten signature]*

**Formazione effettuata durante il contratto di apprendistato**

Competenze generali / specifiche - Insegnamento (con riferimento al piano formativo individuale)	DURATA IN ORE/PERIODO	MODALITÀ ADOTTATA	FIRMA TUTOR E APPRENDISTA
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR/REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR /REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR /REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	Totale ore _____		

FIRMA TUTOR /REFERENTE AZIENDALE \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA DELL'AZIENDA \_\_\_\_\_

FIRMA APPRENDISTA \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

*[Large collection of handwritten signatures and initials, including names like Sam, Breon, and others.]*

RDD

Fc