

Contratto Collettivo Aziendale di Lavoro  
per i lavoratori addetti  
alla Società Acea8cento

have  
[Signature]  
[Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature]  
[Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature] [Signature]

## INDICE GENERALE

### CAPITOLO I – IL CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO – NORME GENERALI

Art. 1 - Ambito di applicazione	pag. 5
Art. 2 - Decorrenza e Durata	pag. 5
Art. 3 - Inscindibilità e interpretazione del Contratto	pag. 5
Art. 4 - Distribuzione del Contratto	pag. 5

### CAPITOLO II – LIVELLI DI CONTRATTAZIONE, SISTEMA DI RELAZIONI INDUSTRIALI E DIRITTI SINDACALI

Art. 5 - Assetti Contrattuali	pag. 6
Art. 6 - Relazioni Industriali	pag. 7
Art. 7 - Operazioni Societarie e processi di riorganizzazione	pag. 8
Art. 8 - Appalti	pag. 9
Art. 9 - Rappresentanze Sindacali Unitarie	pag. 9
Art. 10 - Istituti di carattere sindacale	pag. 10
Art. 11 - Permessi sindacali	pag. 12
Art. 12 - Premio di Risultato	pag. 12

### CAPITOLO III – COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO – MERCATO DEL LAVORO

Art. 13 - Periodo di prova	pag. 14
Art. 14 - Contratto a tempo determinato	pag. 14
Art. 15 - Contratto di lavoro a tempo parziale	pag. 16
Art. 16 - Contratto di inserimento Somministrazione di lavoro a tempo determinato	pag. 19
Art. 17 - Contratto di apprendistato	pag. 20
Art. 18 - Telelavoro	pag. 35

### CAPITOLO IV – SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 19 - Ulteriori disposizioni per la disciplina del rapporto di lavoro	pag. 37
Art. 20 - Classificazione del personale	pag. 37
Art. 21 - Formazione	pag. 44
Art. 22 - Mutamento temporaneo mansioni	pag. 45
Art. 23 - Trasferimento	pag. 46
Art. 24 - Orario di lavoro	pag. 46
Art. 25 - Reperibilità	pag. 49
Art. 26 - Giorni festivi	pag. 51
Art. 27 - Riposo Settimanale	pag. 52
Art. 28 - Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno	pag. 52
Art. 29 - Ferie	pag. 54
Art. 30 - Assenze, permessi, congedi, aspettativa	pag. 56
Art. 31 - Diritto allo studio e formazione personale	pag. 58
Art. 32 - Facilitazioni per lavoratori studenti	pag. 59
Art. 33 - Richiamo alle armi	pag. 60
Art. 34 - Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro	pag. 60
Art. 35 - Infortunio sul lavoro e malattie professionali	pag. 63
Art. 36 - Tutela della maternità e paternità	pag. 64
Art. 37 - Tutele specifiche	pag. 64

### CAPITOLO V – NORME DISCIPLINARI

Art. 38 - Doveri del lavoratore	pag. 65
---------------------------------	---------

Art. 39 - Provvedimenti Disciplinari pag. 66

**CAPITOLO VI – TRATTAMENTO ECONOMICO**

Art. 40 - Struttura Retributiva pag. 69  
Art. 41 - Aumenti periodici di anzianità pag. 70  
Art. 42 - Tredicesima mensilità pag. 71  
Art. 43 - Trasferte pag. 71

**CAPITOLO VII – ESTINZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO ED ISTITUTI COLLEGATI**

Art. 44 - Preavviso di licenziamento e di dimissioni pag. 72  
Art. 45 - Trattamento di fine rapporto (T.F.R.) pag. 72  
Art. 46 - Previdenza Complementare pag. 73

**CAPITOLO VIII – AMBIENTE DI LAVORO**

Art. 47 - Ambiente, qualità e sicurezza sul luogo di lavoro. RLS pag. 74

**CAPITOLO IX – AZIONI POSITIVE E NORME DI CARATTERE SOCIALE**

Art. 48 - Pari Opportunità e tutela della dignità degli uomini e delle donne sul posto di lavoro pag. 75

**ALLEGATI**

PROTOCOLLO AZIONI SOCIALI pag. 76

PROTOCOLLO ATTUATIVO LEGGE 146/90 pag. 76

PROTOCOLLO SULLA ISTITUZIONE DI FORME DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA pag. 76

PROTOCOLLO NUOVE TECNOLOGIE E TUTELA DEI DIRITTI DEI LAVORATORI pag. 77

*[Handwritten signatures and initials]*

AP le  
P...  
B...  
3

**Contratto Collettivo Aziendale di Lavoro per i lavoratori addetti alla Società "Acea8cento"**

In Roma, addì 3 luglio 2013

fra

Acea8cento SpA rappresentata da: Bizzoni, Marini, Petroni

Assistita da

ACEA SpA rappresentata da: Zangrillo, Bauco, Zeppieri, Airoidi, Concezzi, Giuliani

e

la *Filctem-Cgil* – Federazione Italiana Lavoratori Chimica, Tessile, Energia e Manifatture rappresentata da: Pedacchioni, Zinanni, Forcelloni, Luciani, Di Cesare, Petrangeli, Iannarilli

la *Flaei-Cisl* – Federazione Lavoratori Aziende Elettriche Italiane rappresentata da: Biasini, Giocondi, Sirni, Buglione, Venanzangeli

la *Uiltec-Uil* – Unione Italiana lavoratori Tessile ed Energia Chimica rappresentata da: Balla, Ticconi, Renna, Gazzetta, Greco

si è stipulato l'accordo sindacale per il rinnovo del Contratto Collettivo Aziendale di Lavoro 29 aprile 2010 per i lavoratori in servizio presso la Società Acea8cento.

Le Parti si danno reciprocamente atto che il testo del nuovo CCLA è costituito dai documenti allegati al presente verbale nonché dai protocolli di cui agli allegati 1, 2, 3 e 4

Bauco

Zeppieri

Buglione

Petrangeli

**CAPITOLO I**  
**IL CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO**

**Art. 1**  
***Ambito di applicazione***

Il presente Contratto Collettivo disciplina il rapporto di lavoro del personale dipendente dalla Società Acea8cento.

E' fatta eccezione per il personale proveniente da altre Società del Gruppo ACEA, che mantiene *ad personam* il trattamento economico e normativo in atto antecedentemente al trasferimento nella Società Acea8cento, con le successive modifiche derivanti dalla contrattazione di livello nazionale o integrativa precedentemente applicata.

**Art. 2**  
***Decorrenza e durata***

1. Ferma restando la disciplina degli assetti contrattuali di cui all'art. 5, il presente contratto – che ha valenza per il triennio 2013 - 2015 - decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre 2015.
2. Per quanto concerne la decorrenza, restano salvi gli effetti che con riferimento a singoli istituti siano necessariamente collegati o siano stati espressamente concordati per una data diversa da quella del comma precedente.
3. Il contratto s'intenderà rinnovato di anno in anno se non disdetto almeno 6 mesi prima della scadenza; in caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto.

**Art. 3**  
***Inscindibilità e interpretazione del Contratto***

1. Le disposizioni del presente Contratto, sia nell'ambito di ogni singola regolamentazione, come nel loro insieme, sono correlate ed inscindibili tra loro, costituendo il trattamento complessivo del lavoratore, non cumulabile, neppure in parte, con qualunque altro trattamento collettivo.
2. L'interpretazione delle norme del presente Contratto è demandata alle Parti stipulanti. La richiesta di interpretazione potrà essere avanzata da una delle Parti indicando la norma in contestazione; l'incontro avverrà entro trenta giorni dalla richiesta.

**Art. 4**  
***Distribuzione del Contratto***

Una copia del presente Contratto, edita a spese e cura della Società, sarà distribuita a ciascun lavoratore.

The bottom of the page contains numerous handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large signature that appears to be 'Francesco'. In the center, there are several smaller signatures, including one that looks like 'Burlone'. On the right, there are more signatures, some of which are more stylized or abbreviated. The signatures are scattered across the bottom third of the page, overlapping slightly.

**CAPITOLO II**  
**LIVELLI DI CONTRATTAZIONE, SISTEMA DI RELAZIONI INDUSTRIALI E**  
**DIRITTI SINDACALI**

**Art. 5**  
***Assetti Contrattuali***

1. Le Parti convengono che il sistema contrattuale applicato in Acea8cento è costituito dal combinato disposto della disciplina contenuta nel presente Contratto Collettivo e degli accordi in attuazione dello stesso, in conformità ai criteri ed alle procedure ivi definite.
2. Le Parti si danno atto che laddove nel testo del Contratto vengono usate le espressioni Organizzazioni Sindacali o Organizzazione Sindacale, le stesse devono intendersi riferite esclusivamente alle Organizzazioni sindacali stipulanti il Contratto stesso.
3. Le Parti si danno atto, altresì, che laddove nel testo del Contratto od in altri accordi sindacali viene usata l'espressione "RSU", in caso di loro assenza, le relative funzioni sono svolte dalle competenti strutture delle Organizzazioni Sindacali.

**Contratto Collettivo Aziendale**

4. Il Contratto Collettivo Aziendale ha durata triennale sia per la parte normativa che per la parte economica.
5. Le Parti titolari del presente contratto collettivo convengono che le relative proposte di rinnovo terranno conto degli incrementi retributivi complessivamente definiti dai contratti applicati dai più rilevanti operatori nel campo.
6. Detto Contratto disciplina tutti gli elementi del rapporto di lavoro e costituisce fonte primaria di regolamentazione degli aspetti normativi e retributivi.
7. Il Contratto individua le materie, i soggetti abilitati e la tempistica degli accordi attuativi dello stesso con ambiti e competenze non ripetitivi rispetto a quelli propri del Contratto medesimo.
8. Durante i sei mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del Contratto e comunque per un periodo complessivamente pari a 7 mesi dalla data di presentazione della piattaforma di rinnovo le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.
9. A condizione che siano stati rispettati tempi e procedure di cui ai commi precedenti, in caso di ritardato rinnovo del CCLA rispetto alla scadenza, le Parti definiranno una copertura economica a favore dei lavoratori in forza alla data del rinnovo contrattuale.

**Accordi di Attuazione**

10. A livello aziendale vengono definite intese su materie oggetto di specifico rinvio da parte del presente CCLA, nonché le erogazioni economiche correlate all'andamento economico della Società e ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, miglioramento della competitività, maggiore innovazione, efficienza organizzativa, efficacia, qualità e redditività.  
La relativa disciplina è contenuta nell'art. 12 (Premio di Risultato).

*[Handwritten signatures and initials]*

AP  
li

11. Le Parti inoltre, a livello aziendale, potranno definire intese anche modificative della regolamentazione contenuta nel presente Contratto al fine di aderire a specifiche esigenze del contesto produttivo, nonché al fine di gestire situazioni di crisi o in presenza di investimenti significativi per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale della Società.  
Tali intese potranno riferirsi anche agli istituti del contratto collettivo aziendale che disciplinano la prestazione lavorativa, gli orari e l'organizzazione del lavoro.
12. Con esclusione degli accordi sottoscritti prima del presente rinnovo, le intese definite in attuazione dei rinvii del presente CCLA avranno durata triennale, salvo diversa e specifica pattuizione delle Parti; tali intese riguarderanno materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli definiti nel presente Contratto.
13. La titolarità del negoziato relativo agli accordi attuativi del presente contratto spetta alle strutture delle Organizzazioni Sindacali stipulanti ed alle RSU.
14. Gli accordi aziendali di attuazione del Contratto sono rinnovabili nel rispetto del principio dell'autonomia dei cicli negoziali al fine di evitare sovrapposizioni con i tempi di rinnovo del presente Contratto Collettivo e delle relative erogazioni economiche.
15. Le richieste di rinnovo degli accordi aziendali debbono essere presentate in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative, tre mesi prima della scadenza degli accordi stessi.
16. La parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro 20 giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse .
17. Durante i tre mesi dalla data di presentazione delle piattaforme e per il mese successivo alla scadenza dell'accordo e comunque per un periodo complessivamente pari a quattro mesi dalla data di presentazione delle richieste di rinnovo le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.

### Controversie sugli assetti contrattuali

18. Eventuali controversie sulle clausole relative agli assetti contrattuali così come definiti nel presente articolo, saranno segnalate dalla parte che ne ha interesse alle Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCLA ovvero alla Società entro 30 giorni dal momento in cui sono stati rilevati.
19. Entro i successivi 15 giorni lavorativi si darà luogo ad un tentativo di conciliazione tra le Parti (OO.SS. stipulanti e Società assistita da ACEA SpA).

### Art. 6 Relazioni Industriali

Premessa

Le Parti stipulanti il presente CCLA, riconoscendo il carattere strategico del servizio di pubblica utilità che la Società è chiamata a svolgere, nonché il ruolo che le Organizzazioni Sindacali rivestono, oltre che per la tutela di tutti i lavoratori, anche per una più efficace realizzazione delle strategie societarie, ferma restando la distinzione dei ruoli e delle responsabilità, manifestano il reciproco interesse ad un sistema di relazioni sindacali di alto profilo, ispirato al sistema complessivamente in atto nelle Aziende del Gruppo ACEA, con particolare riferimento al Protocollo delle Relazioni Industriali del 26 marzo 2003 e del 26 gennaio 2011.

Anche al fine suddetto, le Parti convengono sulla opportunità di confermare per Acea8cento un sistema di Relazioni Industriali articolato sulla contrattazione, confronto, consultazione e

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

informazione preventivi e/o periodici; un sistema, quindi, finalizzato alla realizzazione di condizioni di efficienza, competitività e qualità dei servizi gestiti dalla Società, alla promozione di una gestione aziendale adeguata alle esigenze di mercato, e con il comune obiettivo di valorizzazione delle risorse umane e di salvaguardia delle professionalità presenti.

In particolare, la relativa disciplina dei rapporti sindacali - sia pur nel reciproco riconoscimento dei ruoli e nel rispetto delle prerogative - sarà orientata :

- alla sistematicità delle consultazioni tra le Parti sui temi di interesse comune;
- alla definizione di normative contrattuali adeguate alle finalità perseguite dalle Parti in termini di chiarezza e funzionalità;
- alla ricerca di un adeguato livello di consenso sulle strategie aziendali da parte dei lavoratori;
- alla razionale prevenzione dei conflitti individuali e collettivi, anche alla luce delle predette caratteristiche dell'attività svolta.

Le Parti, nello spirito di cui alla premessa del presente articolo, concordano sull'utilità di realizzare anche per la definizione di intese attuative del presente Contratto forme di interlocuzione analoghe a quanto per esso previste, dandosi atto ulteriormente che i diritti di informazione e consultazione definiti nel Contratto e nel richiamato Protocollo delle Relazioni Industriali di Gruppo, costituiscono attuazione della disciplina di cui al Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 25 con riferimento alle materie e alle modalità previste dal suddetto Decreto.

Dopo l'approvazione del bilancio consuntivo dell'anno, su richiesta delle Organizzazioni Sindacali, potranno essere realizzati incontri in cui la Società fornirà informazioni sulle seguenti materie:

- andamento delle attività e dei risultati conseguiti nonché dei fattori di competitività;
- linee essenziali delle strategie e dei conseguenti piani di investimento;
- contesto settoriale di riferimento, con particolare riguardo alle tematiche della qualità del servizio, delle evoluzioni tecnologiche negli strumenti di gestione dei Contact Center e loro ricadute sull'organizzazione del lavoro;
- nuove iniziative particolarmente significative anche con riferimento ai programmi di riorganizzazione che incidano sui livelli occupazionali e sulle condizioni di lavoro;
- pari opportunità;
- politiche e piani sulle risorse umane con particolare riferimento a formazione/addestramento e sviluppo;
- mercato del lavoro con riferimento alle nuove forme di ingresso.

In linea con il Protocollo di Relazioni Industriali del Gruppo ACEA la procedura concernente Acea8cento sarà esperita nella stessa sede prevista per il Gruppo.

#### Art. 7

#### Operazioni Societarie e processi di riorganizzazione

##### Operazioni Societarie

1. Qualora la Società intenda effettuare cessioni, trasformazioni, razionalizzazioni di attività, accorpamenti e/o diversificazioni produttive che abbiano come effetto diretto ed immediato l'acquisizione ovvero la cessione di ramo di azienda si darà luogo ad esame congiunto con le Organizzazioni Sindacali e le RSU, e la Società sui motivi delle programmate operazioni societarie, sulle loro conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori interessati e sulle eventuali misure previste nei confronti di questi ultimi attivando la procedura nei limiti ed

alle condizioni previste dalla legge 29 dicembre 1990, n. 428 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

### Processi di Riorganizzazione

2. In occasione di rilevanti modifiche tecniche, organizzative e produttive che investano in modo determinante le tecnologie fino allora adottate e/o l'organizzazione complessiva del lavoro in atto e che abbiano rilevanti conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, sarà dato corso ad un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali territoriali di categoria firmatarie del presente contratto, eventualmente assistite dalle RSU. In questo contesto rientrano anche le informazioni preventive rispetto alle fasi di realizzazione di decisioni riguardanti rilevanti processi di insourcing-outsourcing o altre forme di esternalizzazione comportanti conseguenze sui livelli occupazionali o sulle modalità di effettuazione delle prestazioni.
3. Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto si fa espresso rinvio al capitolo "Ristrutturazioni" del Protocollo RI del 26 marzo 2003, in quanto applicabile.

### Art. 8 Appalti

1. Per oggettive esigenze finalizzate a garantire gli standard specifici e generali di qualità fissati dalle regolazioni dell'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas, nonché per salvaguardare esigenze di continuità e funzionalità del servizio da soddisfare in modo tempestivo e non espletabili attraverso l'ordinaria dotazione organica della Società (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avvio di nuove unità produttive/organizzative, picchi di attività, campagne promozionali, ecc.), la Società potrà ricorrere all'affidamento di alcune attività ad outsourcer specializzati nell'offerta di servizi "Contact Center".
2. Fermo restando quanto previsto all'art. 2 ("Relazioni Industriali"), la Società è impegnata ad operare nell'osservanza di tutte le disposizioni di legge vigenti in materia e nel rispetto dei diritti dei lavoratori delle società di outsourcing conformemente alle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Testo Unico della Sicurezza".
3. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, qualora la Società sia nelle condizioni di cui al punto 1. del presente articolo, la stessa s'impegna a verificare i requisiti di regolarità delle società outsourcer, il rispetto da parte loro delle norme e delle disposizioni contributive, assicurative e antinfortunistiche, anche esigendo una loro apposita formale dichiarazione al rispetto di tutte le normative vigenti in materia di sicurezza e di tutela del lavoro.
4. Si intendono inoltre qui richiamate integralmente le disposizioni del Protocollo di Relazioni Industriali del 26 marzo 2003 relativamente agli impegni di informazione alla parte sindacale sul livello delle attività affidate in outsourcing.

### Art. 9 Rappresentanze Sindacali Unitarie

1. La titolarità della contrattazione attuativa dei rinvii contenuti nel presente Contratto spetta congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e alle Organizzazioni Sindacali stipulanti.



mensilmente informazione dalla Società agli Organi sindacali ai quali in precedenza veniva versato l'importo delle trattenute stesse.

11. Salvo diversa indicazione, la Società trasmetterà alle Segreterie Regionale/Territoriali delle Federazioni firmatarie del presente CCLA, nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2006, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, appositi elenchi dei rispettivi iscritti a ciascuna delle Federazioni per i quali vengono effettuate le trattenute.

#### **b) Affissioni**

1. Si richiama quanto previsto dalle disposizioni di legge vigenti, in particolare dall'art. 25 della legge 20 maggio 1970, n. 300.
2. Pertanto, l'Azienda collocherà presso la sede societaria, in luogo accessibile a tutti i lavoratori, un albo a disposizione delle Organizzazioni Sindacali firmatarie il presente Contratto e delle RSU per l'affissione di pubblicazioni, testi e comunicati inerenti a materie d'interesse sindacale e del lavoro.
3. I comunicati saranno firmati dai responsabili di dette Organizzazioni Sindacali e verranno inoltrati tempestivamente in copia alla Direzione Aziendale.
4. Sarà inoltre consentita – comunque fuori dai locali dove si svolge l'attività produttiva e dei periodi di espletamento della stessa – la diffusione da parte delle predette Organizzazioni Sindacali di materiale di propaganda e di informazione sindacale.
5. La Società si impegna a valutare specifiche proposte per l'utilizzo di modalità informatiche nella diffusione delle informazioni da parte delle Organizzazioni Sindacali, non in contrasto con le esigenze di servizio.
6. Il contenuto delle pubblicazioni indicate nei precedenti commi non dovrà risultare lesivo del rispetto dovuto all'Azienda ed ai suoi responsabili.

#### **c) Assemblee di lavoratori**

1. I lavoratori hanno diritto di riunirsi, nel luogo in cui prestano la loro opera, in locale messo di volta in volta a disposizione dall'Azienda, fuori dell'orario di lavoro, nonché durante l'orario di lavoro, nei limiti di dieci ore annue, per le quali verrà corrisposta la normale retribuzione.
2. La partecipazione a queste assemblee da parte di personale turnista in turno di riposo o al di fuori del normale orario di lavoro non darà luogo a nessuna forma né diretta né indiretta di retribuzione.
3. Le riunioni – che possono riguardare la generalità dei lavoratori o gruppi di essi - potranno essere promosse dalla RSU e, congiuntamente o singolarmente, dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Contratto con ordine del giorno su materie di interesse sindacale e del lavoro e secondo l'ordine di precedenza delle convocazioni, di cui è data informazione alla Direzione dell'Azienda. Le RSU hanno diritto ad indire le assemblee per cinque delle dieci ore di cui al precedente primo comma del presente paragrafo, mentre per le restanti cinque ore tale diritto è attribuito alle Organizzazioni Sindacali.
4. Alle assemblee indette dalle RSU ovvero dalle OO.SS stipulanti il presente CCLA possono partecipare, previa informazione alla Direzione della Società dirigenti, esterni delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCLA.

*BB/Ver*

*Re*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*

5. Le Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCLA e la RSU potranno indire le Assemblee di lavoratori, osservando un preavviso di almeno 48 ore, salvo casi di particolare urgenza.
6. Le assemblee dovranno svolgersi all'inizio o alla fine dell'orario giornaliero di lavoro; esse dovranno altresì svolgersi in modo tale da consentire il normale andamento del servizio e non intralciare i rapporti con i clienti.

#### **d) Locali per le RSU**

Quanto stabilito dall'art. 27 della legge 20 maggio 1970, n. 300, si applica alle RSU.

### **Art. 11 Permessi sindacali**

I componenti le RSU hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi in conformità a quanto previsto dagli artt. 23 e 24 della legge 20 maggio 1970, n. 300.

Ai lavoratori che siano membri degli organi direttivi nazionali e regionali/territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti potranno essere concesse fino a 36 ore trimestrali di permessi retribuiti per il disimpegno delle loro funzioni, quando l'assenza dal lavoro venga espressamente richiesta per iscritto dalle Organizzazioni Sindacali interessate e garantito comunque lo svolgimento dell'attività produttiva.

Le funzioni e cariche sopra menzionate e le relative variazioni dovranno essere comunicate per iscritto alla Società dalle Organizzazioni Sindacali stipulanti.

Ai lavoratori chiamati a funzioni pubbliche elettive o a ricoprire cariche sindacali provinciali e nazionali si applicano le disposizioni di cui agli artt. 31 e 32 della legge n. 300/1970 e successive modifiche.

### **Art. 12 Premio di risultato**

#### **Premessa**

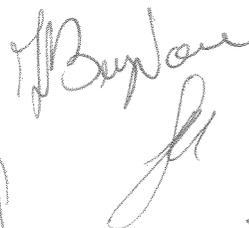
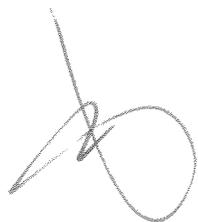
1. La contrattazione avente contenuti economici è prevista, in conformità alla disciplina sugli "assetti contrattuali" di cui all'art. 5 del presente CCLA, per la istituzione di un premio di risultato volto ad incentivare la produttività e competitività del lavoro.
2. L'istituto è volto a favorire aumenti quantitativi e miglioramenti qualitativi del servizio nonché incrementi di redditività e di competitività della Società, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori nella realizzazione di programmi e progetti di produttività, redditività, qualità, efficienza, efficacia, innovazione ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività nonché ai risultati legati all'andamento economico delle imprese, concordati tra le Parti, per il raggiungimento di specifici obiettivi aziendali. Il premio, che sarà disciplinato sulla base di criteri e principi definiti dal presente articolo, è commisurato e correlato ai risultati conseguiti nella realizzazione di tali progetti nonché all'andamento generale della Società e si caratterizza, per ciò stesso, come elemento variabile della retribuzione.
3. Allo scopo della acquisizione di elementi di conoscenza comune per la definizione degli obiettivi della contrattazione sul Premio di Risultato, le Parti valuteranno preventivamente, in appositi incontri, i requisiti essenziali di redditività e di efficienza, tenendo presenti i provvedimenti emanati dagli Organismi competenti, con particolare riguardo, tra l'altro, agli obiettivi di recupero di produttività ed agli standard di qualità.

## Criteria per la determinazione del premio

4. L'importo erogabile a titolo di premio di risultato verrà fissato dalle Parti sulla base degli obiettivi di efficacia ed efficienza derivanti dalla realizzazione dei progetti di cui al presente articolo e in relazione agli obiettivi di redditività della Società, tenuto conto delle determinazioni assunte dagli Organismi di cui al precedente 3° comma con particolare riferimento ai parametri di efficienza del servizio.
5. Il premio deve essere determinato, oltre che da un incremento della produttività e qualità, da un miglioramento dell'andamento economico dell'impresa. Pertanto, in sede di elaborazione della struttura del premio di risultato, dovranno essere individuati e definiti precisi meccanismi di reciproca influenza tra i parametri di redditività e produttività/qualità.
6. Il premio di risultato si articola nelle seguenti due voci:
  - a) redditività;
  - b) incentivazione della produttività/qualità e competitività;

e sarà correlato, ai fini della sua erogazione, ai risultati conseguiti relativamente alle due voci sopra indicate con ripartizione percentuale tra le stesse.

8. Le Parti definiranno la massa salariale erogabile, gli obiettivi nonché criteri e modalità di liquidazione del premio.
9. Il premio deve avere caratteristiche tali da consentire l'applicazione dei particolari trattamenti contributivi e fiscali previsti dalla normativa di legge.



**CAPITOLO III**  
**COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO – MERCATO DEL LAVORO**

**Art. 13**  
**Periodo di prova**

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

**Art. 14**  
**Contratto di lavoro a tempo determinato**

1. Le parti stipulanti si richiamano all'Accordo Europeo UNICE-CEEP-CES 18.3.1999 dove, nel riconoscere che i contratti di lavoro a tempo indeterminato sono e continueranno ad essere la forma comune dei rapporti di lavoro, si afferma che i contratti a tempo determinato rappresentano una caratteristica dell'impiego in alcuni settori, occupazioni e attività atte a soddisfare le esigenze sia delle aziende che dei lavoratori.
2. L'assunzione con contratto a tempo determinato avviene ai sensi delle disposizioni di legge e del presente contratto collettivo aziendale di lavoro.
3. I termini ridotti di intervallo temporale nella successione di contratti a termine con il medesimo lavoratore, di cui all'art. 5 comma 3, ultimo periodo del D.Lgs. 368/01, come modificato dalla L.92/12 e dalla L.134/12 sono applicabili nei seguenti casi:
  - Sostituzione di lavoratori assenti;
  - Punte eccezionali di attività cui non sia possibile far fronte con le risorse normalmente impiegate;
  - Start up di nuove iniziative connesse direttamente o indirettamente al business della Società
  - Avvio di processi riorganizzativi;
  - Messa a punto, diffusione e lancio di un nuovo prodotto o servizio;
  - Esecuzione di un'opera o di un servizio che abbiano carattere temporaneo;
  - Avvio, rinnovo o proroga di una commessa a termine
4. E' delegata alla contrattazione attuativa del presente contratto l'eventuale definizione di quanto previsto dall'art. 1, comma 1 bis, secondo periodo, del D.Lgs. 368/01, come modificato dalla L.92/12.
5. Ai fini dell'attuazione della previsione di cui al comma 7, lettera a) dell'art. 10 del D.Lgs. 368/01, per fase di avvio di nuova attività si intende un periodo di tempo fino a 12 mesi

dall'inizio delle attività finalizzate all'implementazione e alla messa a regime di nuovi processi e/o strumenti funzionali al business della società.

6. In relazione a quanto disposto dal comma 7 dell'art. 10 del D.Lgs. 368/01, sono soggetti a limiti quantitativi di utilizzo nella misura del 13% in media annua dei lavoratori occupati a tempo indeterminato nella Società alla data del 31 dicembre dell'anno precedente, i contratti a tempo determinato conclusi per le seguenti ipotesi specifiche:
- a) esecuzione di un'opera o di un servizio che abbia carattere straordinario connesso all'introduzione di innovazioni tecnologiche;
  - b) esecuzione di particolari commesse che, per la specificità del prodotto ovvero delle lavorazioni, richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate;
  - c) per coprire posizioni di lavoro non ancora stabilizzate.

Nei casi in cui tale rapporto percentuale dia luogo a un numero inferiore a 5, resta ferma la possibilità della Società di stipulare sino a 5 contratti di lavoro a tempo determinato.

7. Le parti potranno definire maggiori percentuali di ricorso al contratto a tempo determinato per le fattispecie previste nel precedente comma, con accordo attuativo del presente contratto .
8. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova pari ad un mese, per contratti fino a 6 mesi; in caso di durata superiore, secondo le previsioni di cui al comma 1, art. 13 .
9. Nel caso di sostituzione di lavoratori in congedo di maternità/paternità o parentale, il periodo previsto dall'art. 4 comma 2, D.Lgs. 26.3.2001, n. 151, per l'assunzione anticipata di lavoratori a tempo determinato, può essere elevato sino a 2 mesi prima dell'inizio del congedo.
10. Per quanto attiene la successione di contratti e la proroga degli stessi si rimanda alle disposizioni di cui al Decreto n. 368/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni.
11. Il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso la Società, abbia prestato attività lavorativa per un periodo pari almeno a sei mesi ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro, entro i successivi dodici mesi dalla cessazione del rapporto, con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione dei rapporti a termine. Il diritto di precedenza può essere esercitato a condizione che il lavoratore manifesti in tal senso la propria volontà in forma scritta al datore di lavoro entro tre mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso. Tale diritto, che si estingue comunque entro un anno dalla cessazione del rapporto di lavoro, non può essere esercitato qualora il rapporto di lavoro sia cessato per giusta causa.
12. La Società fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, direttamente o per tramite delle R.S.U., informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte da lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili nell'ambito dell'unità organizzativa di appartenenza.
13. I lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, anche al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
14. In caso di malattia e infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assenti con contratto a termine è limitata a un periodo massimo pari a ¼ della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto.

15. La Società fornirà annualmente alle R.S.U. ovvero alle Organizzazioni Sindacali, stipulanti il presente contratto, informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.

### Art. 15

#### **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 risulti previsto che l'attività lavorativa sia 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 contempa 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, la Società valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro a tempo parziale. In quest'ambito, fatto salvo quanto previsto dal comma 1 dell'art. 12 bis del D.Lgs. 61/2000 e ss.mm.ii, 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 fino a 13 anni di età ovvero 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 6 mesi e superiore a 24 mesi. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro 45 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 e 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 nell'Unità 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. 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:

- 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;
- b. variazioni operative conseguenti ad interventi di manutenzione/aggiornamento/implementazione di sistemi e/o delle postazioni di lavoro entro periodi temporali definiti;
- c. attività necessarie per garantire la sicurezza, la continuità e la funzionalità dei sistemi e/o servizi e/o per ottemperare agli obblighi legislativi/amministrativi/regolatori;
- d. esigenze sostitutive temporanee per assenze con diritto alla conservazione del posto.

Altre ragioni possono essere individuate dalle Parti con successivo accordo, ad integrazione della presente disciplina.

Il consenso del lavoratore alle clausole flessibili o elastiche deve risultare da atto scritto. Il lavoratore può farsi assistere da un componente di una Organizzazione Sindacale indicato dal lavoratore medesimo.

Al lavoratore che si trovi nelle condizioni di cui al precedente comma 3, ancorché le stesse siano sopraggiunte successivamente alla trasformazione del rapporto, è riconosciuta la facoltà di revocare il predetto consenso. Al di fuori di tali ipotesi, in caso di sopravvenute esigenze di conciliazione dei tempi vita e lavoro, debitamente motivate, l'azienda si riserva di valutare le richieste del dipendente di revoca/modifica in relazione alle esigenze organizzative.

Le variazioni della collocazione temporale della prestazione devono essere preannunciate con un preavviso di almeno 5 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 Società ovvero unità organizzative 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 5 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 e 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 e 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 e 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 hanno efficacia dal 1° luglio 2010.

9. Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nella Società, caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con il contratto di lavoro a tempo parziale. Convengono quindi che è facoltà dell'azienda richiedere, prestando attenzione al tema di un'equa distribuzione, e del lavoratore accettare, singole prestazioni di lavoro supplementare, di norma contigue alla prestazione di

lavoro ordinaria, in presenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali quelle connesse a:

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

Le ore di lavoro supplementare, intendendosi per tali quelle eccedenti la prestazione lavorativa, nel limite massimo dell'orario di lavoro a tempo pieno (40 ore settimanali), sono retribuite come ordinarie e pertanto non trova applicazione la disciplina prevista ai precedenti commi 6, 7, 8 e quella prevista dall'art. 28 del presente contratto. 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 21 ore settimanali: 45 ore mensili;

orario di lavoro a tempo parziale fino a 25 ore settimanali: 35 ore mensili;

orario di lavoro a tempo parziale fino a 30 ore settimanali: 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. In riferimento all'andamento delle prestazioni di lavoro supplementare dei dodici mesi precedenti come normato dal comma 9 del presente articolo, l'azienda incontrerà periodicamente le RSU 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.

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. 28 ("*Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno*") del presente contratto.

11. In caso di assunzioni a tempo pieno, il personale a tempo parziale in forza alla Società adibito alle stesse mansioni o a mansioni equivalenti rispetto a quelle con riguardo alle quali è prevista l'assunzione, ha un diritto di precedenza, con priorità per coloro che abbiano trasformato il rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale.

12. In caso di assunzione di personale a tempo parziale la Società ne darà informazione al personale già dipendente con rapporto a tempo pieno, eventualmente anche mediante comunicazione scritta, e prenderà in considerazione le eventuali domande di trasformazione a tempo parziale del rapporto dei dipendenti a tempo pieno.

14. In occasione degli incontri di cui all'articolo 6 del presente CCLA la Società fornirà 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. La Società, in particolare, in tale occasione, fornirà informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al comma 9 del presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.

~~Art. 16~~  
Contratto di inserimento (soppresso)

Art. 16  
Somministrazione di lavoro a tempo determinato

1. La somministrazione di lavoro a tempo determinato è consentita nelle circostanze e con le modalità fissate dalle disposizioni legislative vigenti integrate dalla regolamentazione del presente articolo. In particolare, ferme restando tutte le possibilità previste dai vari istituti contrattuali in materia di flessibilità della prestazione, la somministrazione di lavoro a tempo determinato è ammessa a fronte di ragioni di carattere tecnico, produttivo, organizzativo o sostitutivo anche se riferibili all'ordinaria attività dell'impresa.
2. In applicazione dell'art. 20 commi 4 e 5-quater del D. Lgs. n. 276/2003, come modificati dal D. Lgs. n. 24/2012 e dalla legge n. 92/2012, le Parti, con accordo attuativo del presente contratto, potranno stabilire ipotesi di ricorso alla somministrazione a tempo determinato per le quali non è richiesto il requisito di cui al precedente punto 1.
3. Nelle specifiche fattispecie sotto indicate il ricorso alla somministrazione a tempo determinato è soggetto a limiti quantitativi di utilizzo nella misura del 13% in media annua dei lavoratori occupati a tempo indeterminato nella Società alla data del 31 dicembre dell'anno precedente:
  - a) esecuzione di un'opera o di un servizio che abbia carattere straordinario connesso all'introduzione di innovazioni tecnologiche;
  - b) esecuzione di particolari commesse che, per la specificità del prodotto ovvero delle lavorazioni, richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate;
  - c) per coprire posizioni di lavoro non ancora stabilizzate.

Nei casi in cui tale rapporto percentuale dia luogo a un numero inferiore a 5, resta ferma la possibilità della Società di stipulare sino a 5 contratti di somministrazione a tempo determinato.

4. Le parti potranno definire maggiori percentuali di ricorso al contratto di somministrazione a tempo determinato per le fattispecie previste nel precedente comma, con accordo attuativo del presente contratto.
5. La Società, ferma restando la previsione di cui al comma 7 bis dell'art. 23 del D.Lgs. 276/03 testo coordinato con il D.Lgs. 24/12, comunicherà in via preventiva alle OO.SS. stipulanti il CCLA e alle Rappresentanze Aziendali:

- il numero e i motivi del ricorso alla somministrazione di lavoro prima della stipula dei singoli contratti individuali; qualora ricorrano motivate ragioni di urgenza e necessità, le predette comunicazioni potranno essere rese entro i cinque giorni immediatamente successivi alla stipula
- ogni dodici mesi, il numero e i motivi dei contratti di somministrazione di lavoro conclusi, la durata degli stessi, il numero e la qualifica dei lavoratori interessati.

6. Restano confermati divieti ed esclusioni previsti dalla vigente normativa (DLgs 276/2003, art. 20, co. 5 e ss.mm.ii.)

7. Al lavoratore somministrato, in coerenza con le vigenti normative, è garantita - anche in relazione ad eventuali rischi connessi - la formazione richiesta in relazione alle mansioni che lo stesso è chiamato a svolgere, ivi compreso, uno specifico affiancamento, qualora si renda necessario.
8. Al lavoratore somministrato è riconosciuto, per tutta la durata della somministrazione, l'esercizio dei diritti di libertà e di attività sindacale, nonché di partecipazione alle assemblee del personale dipendente della impresa utilizzatrice, in conformità alla vigente disciplina legislativa ed al presente CCLA.
9. Nell'ambito della contrattazione aziendale sul premio di risultato, come definita dall'art. 12 ("Premio di risultato") del presente contratto, le Parti definiscono i criteri e le modalità per la determinazione e la corresponsione ai lavoratori con contratto di somministrazione di erogazioni correlate ai risultati conseguiti nella realizzazione di obiettivi concordati.
10. Il prestatore di lavoro in somministrazione deve essere informato sui rischi per la sicurezza, la salute e l'ambiente connessi alle attività poste in essere e addestrato all'uso delle attrezzature di lavoro necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa per la quale è assunto in conformità alle disposizioni recate nel T.U. Dlgs 81/08 e s.m.i.  
La Società osserverà nei confronti dei prestatori di lavoro in somministrazione tutti gli obblighi di protezione previsti nei confronti dei propri dipendenti.
11. Per tutta la durata della missione presso l'utilizzatore, i lavoratori somministrati hanno diritto a condizioni di base di lavoro e d'occupazione complessivamente non inferiori a quelle dei dipendenti di pari livello dell'utilizzatore, a parità di mansioni svolte.
12. Per tutto quanto qui non espressamente previsto si fa riferimento alla disciplina legislativa vigente.

Art. 17  
*Contratto di apprendistato*

1. L'apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e alla occupazione dei giovani.
2. La disciplina di riferimento dell'apprendistato è definita dal Decreto Legislativo 14 settembre 2011, n. 167 "Testo unico dell'apprendistato" e sue successive modifiche ed integrazioni, nonché dall'Accordo sottoscritto in data 25 luglio 2012 tra Acea SpA, Acea8cento SpA, Federutility e le Organizzazioni Sindacali Nazionali FILCTEM-CGIL, FLAIEI-CISL, UILCEM-UIL.
3. Le Parti si danno atto che la Legge 28 giugno 2012, n. 92 recante "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita" valorizza l'apprendistato come modalità prevalente di ingresso dei giovani nel mondo del lavoro e riconoscono in tale tipologia contrattuale uno strumento idoneo a favorire una occupazione qualificata nel contesto aziendale.
4. L'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere è finalizzato al conseguimento di una qualifica professionale a fini contrattuali e può essere stipulato con giovani tra i 18 e i 29 anni compiuti. Per i soggetti che siano in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del decreto legislativo 15 ottobre 2005, n. 226, l'apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.
5. Il contratto di apprendistato professionalizzante è stipulato in forma scritta con indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, della durata, del patto di prova, dell'eventuale

qualifica che potrà essere conseguita al termine del contratto di apprendistato sulla base degli esiti della formazione, del piano formativo individuale. Questo è definito entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto, sulla base del format in allegato, redatto secondo lo schema di cui all'Accordo del 25 luglio 2012.

6. Il contratto di apprendistato professionalizzante è stipulato per il conseguimento 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 per il conseguimento di una qualificazione tecnico/operativa con inquadramento, al termine della durata contrattuale e del completamento del piano formativo individuale, ai livelli 3 e 4.
7. E' consentito un periodo di prova di durata non superiore a 3 mesi.
8. La durata massima del periodo di apprendistato è stabilita in tre anni. In funzione della qualificazione da conseguire e del titolo di studio posseduto dal lavoratore interessato, la durata dell'apprendistato, articolata in due distinti periodi temporali che prevedono una dinamica inquadramentale come specificata al successivo comma 8, è definita nel modo che segue:

a) Lavoratori in possesso di laurea magistrale:

totale:	mesi 30
1° periodo:	mesi 15
2° periodo:	mesi 15

I suddetti periodi sono aumentati di 6 mesi (periodo totale) per i lavoratori in possesso di diploma di laurea di 1° livello (triennale) o di laurea magistrale non coerente con la qualificazione professionale da acquisire.

b) Lavoratori in possesso di diploma:

totale:	mesi 36
1° periodo:	mesi 18
2° periodo:	mesi 18

9. Nel 1° periodo di apprendistato professionalizzante il lavoratore è inquadrato a 2 livelli inferiori rispetto a quello di destinazione finale; nel 2° periodo a 1 livello inferiore a quello di destinazione finale.

10. Nel caso di contratti di apprendistato con destinazione finale al 3° livello sono previsti due periodi, con inquadramento e trattamento retributivo determinato come segue: il livello di inquadramento di ingresso sarà inferiore di un solo livello a quello di destinazione finale con retribuzione corrispondente a quella minima contrattuale prevista per tale livello; nel secondo ed ultimo periodo al lavoratore, fermo l'inquadramento posseduto, viene riconosciuta un'indennità temporanea, utile ai fini del TFR, pari alla differenza tra retribuzione e contingenza del livello di inquadramento posseduto e quella corrispondente al livello di qualificazione finale, indennità che verrà assorbita all'atto del conseguimento del livello di destinazione.

11. Resta inteso che, nel caso di contratti di apprendistato con destinazione finale al 3° livello, il secondo periodo di apprendistato di cui al precedente comma 8, lett. b), risulterà utile - per un

totale di mesi 18 - ai fini della maturazione dei requisiti per la valutazione al passaggio al quarto livello di cui alla "NOTA A VERBALE" all'art. 20.

12. Una riduzione fino a 6 mesi del periodo di apprendistato professionalizzante (applicabile sul 2° periodo di cui al comma 8, lett. b) potrà essere riconosciuta ai lavoratori che prima del contratto di apprendistato abbiano svolto presso la Società un periodo di stage o tirocinio ovvero un contratto a tempo determinato per lo svolgimento di mansioni equivalenti.
13. Il periodo di apprendistato professionalizzante iniziato presso altri datori di lavoro sarà computato per intero, sempre che riguardi le stesse mansioni e l'interruzione tra i due periodi non sia superiore ai 12 mesi.
14. Saranno inoltre computati, ai fini delle durate dell'apprendistato professionalizzante previste nel presente articolo, i periodi di apprendistato svolti nell'ambito del diritto-dovere di istruzione e formazione.
15. Fatte salve eventuali specifiche esclusioni, ai lavoratori con contratto di apprendistato si applicano i trattamenti derivati da accordi in atto presso la società, ivi compreso il Premio di risultato.
16. Nel caso di assenza per malattia e infortunio, l'apprendista non in prova ha diritto alla conservazione del posto per un periodo complessivo pari a 4 e 6 mesi anche non continuativi, in relazione alla durata del contratto rispettivamente pari a 30 e 36 mesi. Tale termine di compimento si applica anche nei casi di pluralità di episodi morbosi ed indipendentemente dalla durata dei singoli intervalli. All'apprendista non in prova si applica quanto previsto dal vigente contratto agli artt. 34 e 35, tenuto conto del riproporzionamento, come di seguito specificato, dei periodi di tempo e delle percentuali di retribuzione declinate nel comma 8 dell'art. 34: per i primi 30 giorni di calendario a retribuzione intera; per i successivi giorni sino al limite ultimo di compimento del compimento del compimento, al 50% della retribuzione.
17. In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del rapporto, superiore a trenta giorni, calcolati anche per sommatoria di periodi più brevi, la durata del contratto di apprendistato è prolungata.
18. E' fatto divieto per le Parti di recedere dal contratto durante il periodo di formazione in assenza di una giusta causa o di un giustificato motivo. In caso di licenziamento privo di giustificazione trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente.
19. Le Parti possono recedere dal contratto dando un preavviso ai sensi di quanto disposto dall'art. 2118 c.c. di 15 giorni decorrente dal termine del periodo di formazione che coincide con il termine del contratto di apprendistato. Nel periodo di preavviso continua ad applicarsi la disciplina del contratto di apprendistato. Se nessuna delle Parti esercita la facoltà di recesso al termine del periodo di formazione, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.
20. Gli apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratto collettivo per l'applicazione di particolari norme e istituti, ad esclusione della costituzione delle R.S.U. di cui all'art. 9 del presente contratto.

Per poter stipulare nuovi contratti di apprendistato professionalizzante la Società dovrà aver mantenuto in servizio almeno il 50 % dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia terminato nei 36 mesi precedenti. A tale fine sono esclusi dal computo i rapporti cessati per recesso durante il periodo di prova, per dimissioni o per licenziamento per giusta causa. In caso di mancato rispetto della predetta percentuale, è consentita l'assunzione di un ulteriore apprendista rispetto a quelli già confermati, ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti

pregressi. Gli apprendisti assunti in violazione dei limiti di cui al presente comma sono considerati lavoratori subordinati a tempo indeterminato sin dalla data di costituzione del rapporto.

### Formazione

I principi convenuti nel presente capitolo sono volti a garantire una uniforme applicazione delle regole sulla formazione nell'apprendistato professionalizzante.

La formazione di tipo professionale e di mestiere sarà svolta sotto la responsabilità dell'azienda ed integrata dall'offerta formativa pubblica, laddove esistente, interna o esterna all'azienda, finalizzata all'acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte ore complessivo non superiore a 120 ore per la durata del triennio (e a 40 ore medie annue) e disciplinata dalle Regioni sentite le Parti sociali e tenuto conto dell'età, del titolo di studio e delle competenze dell'apprendista.

In assenza dell'offerta formativa pubblica finalizzata all'acquisizione delle competenze di base e trasversali le aziende provvederanno autonomamente ad erogare anche tale formazione secondo le previsioni che seguono.

La formazione di tipo professionale e di mestiere sarà non inferiore a 80 ore medie annue (ivi compresa la formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico prevista dall'Accordo Stato-Regioni del 21.12.2011).

La formazione di base e trasversale, destinata all'apprendimento di nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, conoscenza dei diritti e doveri del rapporto di lavoro, organizzazione aziendale e del ciclo produttivo, competenze relazionali, coerentemente con quanto definito al secondo capoverso del presente capitolo, non dovrà essere inferiore a 40 ore medie annue. La formazione concernente nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione antinfortunistica sarà collocata all'inizio del percorso formativo.

Gli standard professionali di seguito rappresentati formano parte integrante del presente Contratto. La formazione può essere "formale" e "on the job".

La formazione formale, in alternanza con la modalità *on the job*, può essere esterna o interna alla Società, in conformità con la legislazione vigente.

I locali che la Società intende utilizzare per la formazione formale potranno essere situati anche presso altra Società o struttura di riferimento.

La formazione interna all'Azienda verrà effettuata in presenza di risorse umane idonee a trasferire competenze, tutor o referente aziendale con formazione e competenza adeguate, nonché locali idonei, in relazione agli obiettivi formativi e alle dimensioni aziendali.

La formazione interna all'Azienda sarà attestata da una dichiarazione formale del datore di lavoro o di un suo delegato riferita alle caratteristiche della formazione svolta, sulla base del percorso previsto dal piano formativo anche ai sensi di quanto previsto dall'art.7, comma 9, D.Lgs, n° 167/2011.

Al termine del contratto di apprendistato l'Azienda rilascia agli apprendisti la documentazione prevista dalle norme di legge in materia ( v. format allegato)

La Società potrà erogare formazione tramite proprie strutture formative sia nei confronti dei propri apprendisti che nei confronti di apprendisti di imprese del gruppo.

Il tutor deve essere dotato di adeguata professionalità.

Ciascun tutor/referente può affiancare non più di 10 apprendisti.

Il tutor/referente è destinatario di specifiche iniziative formative a cura dell'azienda.

*[Handwritten signatures and initials]*



### 3. TUTOR

Tutor aziendale Sig. /Sig.ra .....

Codice Fiscale ..... Categoria/Livello di inquadramento .....

### 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, 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) .....

### 5. ARTICOLAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE (è possibile barrare più opzioni)

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

Data ....

Firma Azienda

Firma lavoratore

*[Handwritten signatures and initials for both company and worker]*







**ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA SVOLTA**  
(da consegnare al lavoratore al termine del contratto di apprendistato)

**DATI APPRENDISTA/AZIENDA**

**APPRENDISTA**

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

LUOGO E DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_ - / /

RESIDENTE IN \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

TITOLO DI STUDIO \_\_\_\_\_

ASSUNTO CON CONTRATTO DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

DAL \_\_\_\_ / / \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_ / / \_\_\_\_\_

QUALIFICA CONSEGUITA AL TERMINE DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO \_\_\_\_ - / /

**AZIENDA**

RAGIONE SOCIALE \_\_\_\_\_

INDIRIZZO

TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

NOMINATIVO DEL TUTOR \_\_\_\_\_

RUOLO DEL TUTOR IN AZIENDA \_\_\_\_\_

A collection of handwritten signatures and initials in various colors (black, blue, red) scattered across the bottom of the page. Some are clearly legible, such as 'FRANCO', 'Peder', 'Bryson', and 'Lulu', while others are more stylized or scribbled.

## 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 della Società, 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 e alle esigenze della clientela;
- conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dalla Società, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- conoscere e utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di lavoro di gruppo, finalizzate a una efficace gestione della relazione, anche mediata da strumenti di comunicazione a distanza;
- conoscere e utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base;
- conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- conoscere e 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.

*Handwritten signatures and initials:*  
Stefano, Marco, Francesco, Agnese, Giuseppe, Paolo, Roberto, Bignone, Luca, etc.



## B) ATTIVITA' TECNICHE

### B1) 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 della Società;
- relazione della documentazione del settore in cui opera.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: tecnico di supervisione e controllo, tecnico specialista di supervisione e controllo)*

#### Competenze tecnico-professionali generali:

- conoscere il contesto di riferimento della Società, 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 e alle esigenze della clientela;
- conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dalla Società;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative della Società;
- conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate a una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- conoscere e 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 e 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 e 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 cosiddetti "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.

*Handwritten signatures and initials:*  
A large collection of handwritten signatures and initials in black ink is present at the bottom of the page, including names like "Franco", "Papa", "deppie", "Papa", "Burlon", "A", "S", "L", "G", "H", "I", "J", "K", "L", "M", "N", "O", "P", "Q", "R", "S", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z".

## C) ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

### C1) QUALIFICAZIONE GESTIONALE/SPECIALISTICA

#### Area di attività:

- attività appartenenti all'ambito delle funzioni di staff con conoscenza adeguata dei processi operativi, delle procedure e dei sistemi informativi;
- reportistica, acquisizione e catalogazione della documentazione di tipo tecnico/amministrativo;
- inserimento e controllo dei dati nei sistemi informativi di riferimento.

*(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto alla gestione amministrativa, specialista di attività amministrative, specialista senior di attività amministrative, coordinatore di settori operativi, supervisor attività di caring)*

#### Competenze tecnico-professionali generali:

- conoscere il contesto di riferimento della Società, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità e 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 e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate a una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- conoscere e 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 e 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 e utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

#### Competenze tecnico-professionali specifiche:

- conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività;
- conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare;
- conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza;
- acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti;
- avere un'adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including names like 'Bianchi', 'Pellegrini', 'Bianchi', 'li', and 'B'. There is also a small number '33' near the bottom right.

## D) ATTIVITA' DI GESTIONE AMBIENTE WEB

### D1) QUALIFICAZIONE GESTIONALE/SPECIALISTICA

#### Area di attività:

- valorizzare i contenuti editoriali del sito, assicurando che la progettazione dei contenuti sia in linea con i risultati attesi dall'utente; aggiornare in modo continuo i contenuti del sito;
- curare la progettazione e il disegno di pagine web ed elaborazioni grafiche di media complessità partecipando all'individuazione dei requisiti tecnici di performance del servizio richiesto;
- conoscere e applicare le tecniche di pianificazione della pubblicità 'on line';
- interfacciare con le funzioni aziendali per la realizzazione dei prodotti/servizi attesi e assicurare la manutenzione operativa del sito.

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: webmaster, publisher, web advertising)

#### Competenze tecnico-professionali generali:

- conoscere il contesto di riferimento della Società, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità e 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 e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- conoscere e 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 e utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo da quelli adottati nella propria area di attività;
- conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- conoscere e utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera.

#### Competenze tecnico-professionali specifiche:

- conoscenza del PC e delle periferiche multimediali;
- conoscenza dei pacchetti di grafica, grafica editoriale e grafica web;
- conoscenza del linguaggio HTML.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom of the page. Some legible names include 'Franco', 'Burlone', 'li', 'Deppi', and 'B'. There are also various initials and scribbles.

**Art. 18**  
**Telelavoro**

1. Le Parti convengono nel considerare il telelavoro una modalità di svolgimento della prestazione che permette di modernizzare l'organizzazione del lavoro realizzando un miglioramento del processo produttivo delle imprese e conciliando l'attività lavorativa delle persone con la vita sociale e familiare, anche con riferimento al miglioramento delle condizioni territoriali, ambientali e di mobilità, offrendo loro maggiore autonomia nell'assolvimento dei compiti affidati. In tale ambito saranno considerati progetti che prevedano anche il coinvolgimento dei 'mobility manager'. Le Parti convengono altresì che, tenendo conto delle possibilità insite nella Società dell'informazione, si incoraggerà tale nuova forma di lavoro per coniugare flessibilità e sicurezza con l'obiettivo di offrire anche alle persone disabili più ampie opportunità nel mercato del lavoro.
2. Il telelavoro, costituendo una modalità di svolgimento della prestazione lavorativa o della prestazione professionale, può essere riconducibile sia al lavoro subordinato che al lavoro autonomo.
3. Ad ogni effetto connesso alla presente disciplina contrattuale, per telelavoro subordinato si intende una modalità di prestazione lavorativa effettuata per esigenze di servizio, mediante l'impiego non occasionale di strumenti telematici, da un luogo diverso e distante rispetto alla sede aziendale, a condizione che tale modalità di espletamento della prestazione non sia richiesta dalla natura propria dell'attività svolta.
4. Nei suddetti casi il telelavoro comporta una modificazione del luogo di adempimento dell'obbligazione lavorativa, realizzata secondo modalità logistico-operative riconducibili a titolo esemplificativo alle seguenti principali tipologie:
  - a) telelavoro domiciliare, nei casi in cui l'attività lavorativa viene prestata dal dipendente di norma presso il proprio domicilio;
  - b) telelavoro da centri o postazioni satellite, qualora l'attività lavorativa venga prestata da remoto rispetto alla sede cui fa capo l'attività medesima in termini gerarchici e sostanziali, in ambienti organizzativi e logistici destinati alle prestazioni di telelavoro e non costituenti unità produttive autonome.
5. L'effettuazione di prestazione lavorativa in telelavoro consegue ad una scelta volontaria del datore di lavoro e del lavoratore interessato. Qualora il telelavoro non sia ricompreso nella descrizione iniziale della attività lavorativa e qualora il datore di lavoro offra la possibilità di svolgere telelavoro, il lavoratore può accettare o respingere tale offerta. Nell'ipotesi di impegno successivo all'assunzione, il datore di lavoro può offrire al lavoratore la possibilità di svolgere la propria prestazione in regime di telelavoro e il lavoratore può accettare o respingere tale offerta. Il rifiuto del lavoratore a tale offerta non costituisce di per sé motivo di risoluzione del rapporto di lavoro. Analogamente, qualora il lavoratore richiedesse al datore di lavoro la trasformazione del rapporto di lavoro in regime di telelavoro, quest'ultimo può accettare o rifiutare tale richiesta. Nel caso specifico di avvenuta trasformazione dell'attività lavorativa in regime di telelavoro, la decisione di passare al telelavoro è reversibile per effetto di accordo che ne prevederà le relative modalità e tempistiche.
6. Fermo restando l'orario di lavoro complessivamente previsto per i lavoratori adibiti in azienda alle stesse mansioni, le obbligazioni connesse al rapporto di lavoro potranno svilupparsi anche attraverso modalità diverse rispetto a quelle ordinarie sia come collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa.

7. Le diverse configurazioni del telelavoro non incidono sull'inserimento del lavoratore nell'organizzazione aziendale né sulla connotazione giuridica del rapporto di lavoro subordinato, così come disciplinato ai sensi del presente Contratto.
8. I telelavoratori ricevono una formazione specifica sugli strumenti tecnici di lavoro che vengono forniti e fruiscono delle medesime opportunità di accesso alla formazione e allo sviluppo della carriera dei lavoratori comparabili che svolgono l'attività all'interno dei locali dell'impresa. Essi sono altresì sottoposti ai medesimi criteri di valutazione di tali lavoratori.
9. Il datore di lavoro garantisce l'adozione di misure dirette a prevenire l'isolamento del telelavoratore rispetto agli altri lavoratori dell'azienda, favorendo, oltre al normale utilizzo degli strumenti di comunicazione aziendale, le occasioni di integrazione e comunicazione diretta all'interno della struttura di appartenenza attraverso rientri periodici nell'impresa per motivi connessi allo svolgimento della prestazione, con particolare riferimento a interventi di formazione e alla pianificazione del lavoro.
10. Le ordinarie funzioni gerarchiche naturalmente inerenti il rapporto di lavoro subordinato potranno essere espletate in via telematica, nel rispetto dell'art. 4 Legge n. 300/70 e/o per il tramite di valutazioni di obiettivi correlati alla durata della prestazione giornaliera/settimanale. Nel caso di telelavoro domiciliare il dipendente dovrà consentire gli accessi di Organi istituzionali esterni finalizzati a visite ispettive nonché, con congruo preavviso, di rappresentanti dell'azienda per motivi tecnici e di sicurezza.
11. Il datore di lavoro è responsabile della fornitura, dell'installazione e della manutenzione degli strumenti necessari a un telelavoro svolto regolarmente, provvede alla compensazione o copertura dei costi direttamente derivanti dal lavoro, fornisce i supporti tecnici necessari allo svolgimento del telelavoro.
12. Ai telelavoratori si applicano le norme vigenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro previste per i lavoratori che svolgono attività lavorativa in azienda.
13. Il datore di lavoro ha la responsabilità di adottare misure appropriate atte a garantire la protezione dei dati utilizzati e adoperati dal lavoratore per fini professionali. Il lavoratore assolverà alle proprie mansioni attenendosi all'osservanza delle norme, in quanto non espressamente derogate da disposizioni di legge e come integrate dalle discipline aziendali, adottando comunque ogni prescritta e/o necessaria cautela al fine di assicurare l'assoluta segretezza delle informazioni aziendali disponibili per lo svolgimento dei compiti attribuitigli.
14. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il telelavoro non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.
15. Le parti si danno atto che con il presente articolo si è data attuazione all'Accordo Interconfederale 9.6.2004.

Handwritten signatures of various individuals, including names like 'Francesco', 'Bianca', 'Pierluigi', 'Roberto', 'Luisa', 'Antonio', 'Domenico', 'Giovanni', 'Paolo', 'Marco', 'Luca', 'Andrea', 'Stefano', 'Giovanna', 'Silvia', 'Chiara', 'Francesca', 'Martina', 'Valentina', 'Alessandra', 'Cristina', 'Flavia', 'Serena', 'Giulia'.

**CAPITOLO IV**  
**SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO**

**Art. 19**

***Ulteriori disposizioni per la disciplina del rapporto di lavoro***

Oltre che alle norme del presente Contratto, i lavoratori devono uniformarsi a tutte quelle altre che potranno essere stabilite dalla Società, purché esse non siano limitative dei diritti derivanti ai lavoratori stessi dal presente Contratto. Tali norme in ogni caso devono essere portate a conoscenza dei lavoratori.

**Art. 20**

***Classificazione del personale***

**Premessa**

1. I lavoratori sono inquadrati in una classificazione unica articolata sui livelli professionali e retributivi, ai quali corrispondono eguali valori minimi tabellari mensili secondo le tabelle di cui all'art. 40 ('*Struttura retributiva*');
2. L'inquadramento dei lavoratori è effettuato secondo le declaratorie generali, i profili professionali e le esemplificazioni di seguito indicati.
3. La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai dalle disposizioni di legge, in quanto non esplicitamente modificate con il presente Contratto.
4. Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che i contenuti professionali specificati nelle declaratorie consentono per analogia di inquadrare le figure professionali non indicate nel presente articolo, così come le figure professionali dei lavoratori di livello 1, non descritte in quanto già sufficientemente definite nella relativa declaratoria.

**B) Declaratoria**

***Livello 1***

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze professionali.

***Livello 2***

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare e lavoratori che svolgono attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione e prolungata esperienza e pratica di ufficio:

- *addetto alle informazioni telefoniche:*

lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze operative di base, fornisce informazioni telefoniche mediante la consultazione di dati a videotermine ed espleta le attività operative correlate;

- *addetto a compiti semplici di ufficio:*  
lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e secondo procedure prestabilite, svolge nell'ambito dei settori amministrativi attività di servizio con compiti esecutivi semplici.

### **Livello 3**

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici/i lavoratori che svolgono, con specifica collaborazione, attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità:

- *addetto ad informazioni telefoniche senior:*  
lavoratrice/tore che, in possesso di specifiche conoscenze acquisite attraverso un'adeguata esperienza di lavoro ovvero attraverso specifici percorsi formativi "on the job", fornisce informazioni telefoniche alla clientela mediante consultazione, secondo procedure standardizzate, di dati a videoterminale ed espleta le attività operative correlate;
- *addetto al "call center":*  
lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del 'front office', atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal "call center";
- *addetto alla gestione amministrativa:*  
lavoratrice/tore che, con specifica preparazione tecnico-professionale in materia amministrativo-contabile, nonché conoscenza delle normative e procedure aziendali che regolano l'attività di competenza, cura le problematiche di gestione amministrativa (contabilità generale/ industriale, fatturazione fornitori, ecc.) verificando l'attendibilità e conformità dei dati contabili anche attraverso contatti con enti interni e/o esterni all'azienda; assicura, inoltre, la realizzazione di tutte le operatività connesse tramite l'utilizzo anche di idonei supporti informatici.
- *tecnico di supervisione e controllo:*  
lavoratrice/ore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni (commutazione e/o trasmissione) presenti nell'ambito organizzativo di appartenenza, svolge attività di configurazione in rete di nuovi impianti/servizi, effettua il monitoraggio dei livelli di funzionalità della rete attraverso sistemi di supervisione e controllo, esegue prove e misure finalizzate alla diagnosi/localizzazione dei disservizi, assicurando le azioni atte alla risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate. Tali attività richiedono, per il loro espletamento, una efficacia realizzativa basata sulla capacità di applicazione di metodologie operative anche di tipo evoluto e innovativo, nonché la conoscenza delle interrelazioni funzionali esistenti nell'ambito del processo operativo di appartenenza

### **Livello 4**

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici/i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare, attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica:

- *operatore di "call center/customer care":*  
lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software

dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del "front office" atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso;

– *tecnico specialista di supervisione e controllo:*

lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti di contenuto specialistico e/o di supporto professionale che richiedono la conoscenza approfondita delle tecnologie presenti nell'ambiente organizzativo d'appartenenza, esprimendo piena autonomia operativa nella gestione dei sistemi di supervisione e controllo utilizzati;

– *specialista di attività amministrative:*

lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita e alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile, opera con adeguato livello di competenza specialistica e autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, verifiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza;

– *assistente di "call center":*

lavoratrice/tore che svolge attività di coordinamento e indirizzo professionale di un nucleo di addetti e/o operatori di "call center" al fine di assicurare la diffusione, la condivisione e il perseguimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati. Dette funzioni si esplicano attraverso la messa in atto di fasi di pianificazione e di organizzazione del lavoro, monitoraggio degli andamenti, verifica dei risultati conseguiti e supporto professionale nei confronti delle risorse affidate;

– *addetto alla commercializzazione diretta:*

lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione diretta mediante visite presso i clienti, individuazione e analisi delle esigenze degli stessi, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di apposite apparecchiature telematiche.

### Livello 5

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valide nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità:

– *coordinatore di "call center/customer care":*

lavoratrice/tore che, seguendo le indicazioni provenienti dai propri responsabili e nell'ambito dei principi, norme e procedure valide per le attività di competenza, coordina e indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al "call center/customer care"; li gestisce operativamente sotto i profili di formazione, aggiornamento, valutazione, sviluppo e motivazione; li supporta nella loro normale attività relativamente a informazioni sui prodotti e servizi offerti, nella gestione diretta del cliente e negli strumenti informatici utilizzati. L'esercizio di tali compiti richiede un ambito di decisionalità funzionale ai risultati quali-quantitativi attesi, una approfondita conoscenza del processo operativo di riferimento, nonché adeguate capacità di relazione, energia realizzativa e leadership;

– *venditore:*

lavoratrice/tore che, in possesso di un'elevata conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemiche complesse, gestisce il rapporto con il cliente finalizzando le azioni commerciali intraprese;

- *webmaster*:  
lavoratrice/tore che, sulla base di un approfondito grado di conoscenza delle tecnologie inerenti il mondo Internet, assicura la realizzazione, l'aggiornamento e la manutenzione delle pagine e dell'albero di navigazione dei siti gestiti; definisce, inoltre, le specifiche tecniche dei servizi su siti istituzionali e sui portali verticali, supportando e coordinando le attività di messa "on line" delle produzioni;
- *operatore specialista di "customer care"*:  
lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center), oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di "call center/customer care", svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata di tipo personalizzato, in logica "one to one", verso la clientela di fascia alta con sistemi complessi, relativa a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale, assistenza tecnica e "back office" amministrativo. Inoltre assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea. Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del "front office" per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite;
- *Specialista senior di attività amministrative*  
lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile, opera con elevato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, svolge attività caratterizzate dalla gestione di elementi complessi, richiedenti un'adeguata autonomia nell'analisi delle norme, delle metodologie e delle tecnologie proprie del contesto organizzativo d'appartenenza; assicura la corretta applicazione delle norme legislative afferenti i processi amministrativi; individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.
- *tecnico programmatore*:  
lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate;
- *grafico impaginatore web*:  
lavoratrice/tore che, avvalendosi di approfondite conoscenze tecniche, concorre alla progettazione e/o realizzazione e/o customizzazione di contenuti editoriali e/o pubblicitari multimediali "on line" ed, eventualmente, "off line" (ad es. pagine web, opere su CR ROM, DVD, etc.), e ne cura la realizzazione grafica e l'impaginazione.

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.

Con tale finalità, la Società si riserva di procedere ad una verifica delle professionalità esistenti entro la vigenza del presente contratto.

- *Programmatore esperto*  
lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche di ambienti di sviluppo di piattaforme applicative, ambienti tecnologici del cliente, linguaggi, tecniche di programmazione e tool di sviluppo software e di basi dati, qualità del software e tecniche di debugging, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte realizza e

manutiene sistemi software; partecipa alla definizione delle specifiche funzionali, esegue i test e monitora l'inserimento in esercizio delle applicazioni sviluppate.

- *Supervisor attività di caring*  
lavoratrice/tore che, in possesso di elevata specializzazione e competenza sui processi, sui modelli di caring aziendali e sui diversi servizi operativi:
  - coordina ed indirizza operativamente le attività di gruppi di addetti e operatori al call center/customer care assegnati;
  - supporta gli addetti/operatori nella loro attività di informazione e gestione delle esigenze del cliente, anche curando direttamente la relazione con quest'ultimo nei casi di maggiore complessità
  - controlla le attività/risorse ed i risultati del nucleo operativo di competenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei livelli di servizio attesi;
  - controlla l'applicazione delle normative di riferimento;
  - gestisce le risorse del nucleo coordinato sotto i profili della costante formazione e aggiornamento, rispetto a procedure/informazioni/strumenti aziendali necessari all'espletamento dell'attività.

### **Livello 6**

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di elevata e consolidata preparazione e di particolare capacità professionale e gestionale, svolgono funzioni direttive inerenti attività complesse. Tali funzioni sono svolte con facoltà di decisione e autonomia di iniziativa nei limiti delle sole direttive generali loro impartite e sono esercitate attraverso la guida e il controllo di settori operativi, ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo:

- *coordinatore di settori operativi:*  
lavoratrice/tore che, sulla base di direttive generali, coordina importanti Organismi operativi, tecnici, amministrativi, provvedendo alla programmazione, alla gestione e all'utilizzo integrato e ottimizzato delle risorse umane, tecniche, economiche e organizzative assegnate;
- *publisher:*  
lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche riguardanti i sistemi, il software, gli strumenti utilizzati per la creazione dei contenuti presenti nelle pagine web, nell'ambito delle sole direttive generali, idea, crea, elabora i contenuti e realizza siti Internet e/o pagine web, sia dal punto di vista editoriale che dal punto di vista delle interfacce grafiche;
- *redattore web:*  
lavoratrice/tore che, operando su testate multimediali 'on line' e 'off line' a contenuto tecnico e/o specialistico, realizza in completa autonomia la stesura dei contenuti anche con l'ausilio di competenza specializzata, coordinando l'attività di grafici, commissionando lavori a collaboratori e autori e valutandone l'adeguatezza.

### **Livello 7**

Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono funzioni direttive inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale-innovativo di particolare complessità e alta specializzazione;

- *product manager:*  
lavoratrice/tore che, in possesso di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura l'ideazione di nuovi prodotti/servizi, identificando, con le opportune analisi economiche di redditività, le relative potenzialità di vendita; determina il posizionamento del prodotto/servizio sul mercato di riferimento definendone le modalità di lancio,

comunicazione e "pricing"; gestisce il posizionamento del prodotto/servizio anche nelle fasi successive al lancio;

- *web advertising*:  
lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze degli scenari e delle dinamiche di mercato Internet, assicura l'ideazione e la programmazione delle iniziative pubblicitarie su web al fine di sviluppare "revenues" da "web advertising"; definisce i modelli di "pricing", gestendo i rapporti con i clienti del "web advertising" e con le concessionarie pubblicitarie monitorando l'andamento delle attività, promuovendo gli eventuali interventi correttivi, attivando, inoltre, le opportune procedure e attività per la visibilità delle pagine pubblicate;
- *coordinatore di settori operativi complessi*:  
lavoratrice/tore che, operando sulla base di obiettivi, svolge funzioni di coordinamento di strutture operative di particolare complessità comprendenti anche più settori operativi. Tali funzioni si esplicano nella conduzione e gestione di risorse umane, tecniche e organizzative caratterizzate da significative eterogeneità e complessità nell'ambito aziendale di appartenenza;
- *redattore responsabile web*:  
lavoratrice/tore che, oltre a realizzare in completa autonomia la stesura di contenuti con il supporto di competenze specializzate, coordinando l'attività di grafici, commissionando lavori a collaboratori e autori e valutandone l'adeguatezza, assicura con piena responsabilità la realizzazione di opere complesse sia editoriali che pubblicitarie multimediali;

#### **Livello Q**

Le lavoratrici/i lavoratori che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicitate attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza. A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3.5.1985, n. 190. Agli stessi si applica quanto definito al successivo punto C;

- *responsabile di struttura*:  
lavoratrice/tore che assume, nei diversi ambienti organizzativi, responsabilità dirette nel governo e nella gestione integrata e ottimizzata delle risorse umane, tecniche, economiche e organizzative assegnate, in contesti contraddistinti da elevata eterogeneità e rilevante complessità. È altresì propria di detto profilo la conduzione di relazioni complesse con interlocutori interni ed esterni nonché la piena conoscenza delle politiche di sviluppo aziendale;
- *professional di elevata specializzazione ed esperienza*:  
lavoratrice/tore che, per l'elevato grado di specializzazione raggiunto, è preposto alla definizione di importanti progetti relativi al settore di appartenenza, verificando, anche attraverso il supporto di altre funzioni aziendali, la fattibilità tecnica ed economica e garantendo l'impostazione, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti stessi. È altresì proprio del profilo lo svolgimento di attività di consulenza integrata nei confronti delle altre strutture aziendali.

#### **C) Quadri**

Ai sensi e per gli effetti della legge 13.5.1985, n. 190 e della legge 2.4.1986 n. 106 si concorda quanto segue:

1. La Società provvederà a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "Quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da

responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave.

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

2. È riconosciuta ai Quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.
3. In relazione alle esigenze connesse alle attività svolte, la Società promuoverà la partecipazione dei Quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.
4. In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai Quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, la Società promuoverà momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.
5. Ai Quadri viene corrisposta un'indennità di funzione dell'importo di euro 98,13 mensili lorde comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.
6. Le parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente Contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13.5.1985, n. 190.
7. Le parti si danno atto che per quanto non previsto nel presente capitolo C si applicano ai Quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

#### D) Criteri di impiego e di mobilità dei lavoratori

1. In relazione alle caratteristiche di competitività e globalità dei mercati di riferimento e alla connessa esigenza di sostenere efficacemente l'evoluzione delle dinamiche organizzative aziendali, le parti intendono promuovere, tramite il sistema di inquadramento professionale, l'arricchimento e lo sviluppo delle specifiche professionalità del settore in un'ottica di valorizzazione dell'apporto professionale delle risorse umane e dell'apprezzamento delle specificità di ruolo generate dai processi di innovazione tecnologica, organizzativa e produttiva.

2. In tale contesto, valore preminente viene attribuito alla formazione professionale intesa come l'insieme degli interventi atti a realizzare una piena ed efficace espressione del ruolo. Tali interventi si esprimono sia nello sviluppo di un sistema di competenze mirato a mantenere e aggiornare le conoscenze e le capacità operative, sia nel consolidamento delle capacità di interagire con l'innovazione e la complessità tecnico-organizzativa.

3. Conformemente ai principi sopra enunciati e in coerenza con le proprie esigenze tecnico-organizzative e produttive, l'azienda potrà assumere iniziative volte a favorire un crescente arricchimento della professionalità, adottando i seguenti criteri di impiego del personale:

##### *ricomposizione:*

l'impiego della risorsa è orientato all'acquisizione di un livello di professionalità tale da limitare una parcellizzazione di compiti nell'ambito di attività che attengono alla finalità organizzativa del ruolo;

##### *mobilità orizzontale:*

in relazione alle esigenze tecnico-produttive, organizzative e di mercato, il lavoratore può essere adibito a tutte le mansioni relative al livello nel quale risulta inquadrato, anche in ambienti organizzativi diversi da quello di provenienza;

*specializzazione:*

in relazione all'evoluzione tecnologica e di mercato e alle connesse esigenze dei diversi ambienti organizzativi di appartenenza, può prevedersi, attraverso opportuni interventi addestrativi e idonee esperienze operative, un impiego della risorsa mirato all'apprendimento, nell'ambito dell'attività prevalente, di conoscenze specialistiche finalizzate a garantire condizioni di elevata efficienza e qualità del servizio.

4. Le parti convengono, limitatamente ai passaggi dal 2° al 3° livello e nell'ambito delle esigenze organizzative ed economico-produttive della Società, la seguente disciplina:
  - a) I lavoratori assunti al 2° livello – con contratto diverso dall'apprendistato - conseguiranno, in relazione alla professionalità acquisita, il 3° livello dopo 18 mesi di effettivo servizio.

#### **NOTA A VERBALE**

La Società si riserva di effettuare una valutazione del livello di professionalità acquisita dai lavoratori inquadrati al terzo livello del presente CCLA che abbiano già maturato 48 mesi di lavoro effettivo nell'attività svolta per verificarne la rispondenza al profilo e ai contenuti professionali del livello superiore, ossia al quarto livello. I criteri ed i risultati di tali valutazioni saranno resi noti alle RSU.

Per gli apprendisti valgono le disposizioni di cui al comma 11, art. 17.

#### **Art. 21 Formazione**

1. Le Parti riconoscono che la valorizzazione professionale delle risorse umane riveste importanza strategica e a tal fine considerano la formazione una leva essenziale per potenziare il know how dell'Azienda e la loro competitività e, nello stesso tempo, per aumentare il grado di soddisfazione e di motivazione dei lavoratori, instaurando un circolo virtuoso di "crescita" e ottimizzazione dei risultati individuali e aziendali, con il raggiungimento di sempre più elevati standard di qualità del servizio e di gradimento dei clienti finali.
2. In considerazione della valenza della formazione, anche in termini di sviluppo occupazionale, di efficace osmosi "scuola/lavoro", il modello formativo deve essere configurato prendendo a riferimento le seguenti linee guida:

- crescita e sviluppo delle competenze professionali delle risorse e adeguamento delle conoscenze/abilità professionali tenuto conto della naturale obsolescenza delle cognizioni – per portarle continuamente "al passo" delle innovazioni tecnologiche e per favorire i processi d'integrazione derivanti dall'assunzione di nuovi servizi o dell'ampliamento di quelli già gestiti;
- accompagnamento e sostegno ai processi di cambiamento e trasformazione organizzativa interessanti l'Azienda;
- promozione dell'impiegabilità delle risorse umane, salvaguardando, tra l'altro, la peculiarità di quelle femminili, al fine di garantire all'Azienda la flessibilità necessaria per fronteggiare il dinamismo evolutivo creato dai processi di riposizionamento aziendale;
- promozione e consolidamento di una cultura diffusa in materia di ambiente e sicurezza del lavoro;
- potenziamento dell'orientamento alla comunicazione interna ed esterna, alla qualità del servizio, all'arricchimento ed alla diversificazione delle conoscenze professionali.

Le Parti, nel riconoscere adeguato rilievo al processo formativo nel modello partecipativo consolidato nelle relazioni industriali del Gruppo Acea, si impegnano a dare attuazione anche

ai principi della bilateralità e ad operare in coerenza con il nuovo assetto istituzionale della formazione continua, che ha assegnato un ruolo di impulso e di coordinamento ai fondi interprofessionali nazionali, prevedendo procedure e percorsi legati all'utilizzo di risorse pubbliche nel finanziamento di piani formativi aziendali e/o interaziendali.

3. Le iniziative formative, fatti salvi gli eventuali accordi aziendali vigenti in materia, saranno rivolte :
  - a) al personale neo assunto, al fine di assicurargli un efficace inserimento in Azienda (*formazione d'ingresso*);
  - b) alla generalità del personale, per consentire un apprendimento permanente ed un costante aggiornamento (*formazione continua*);
  - c) a singoli e gruppi/famiglie professionali, al fine di creare e potenziare figure professionali ritenute strategiche (*formazione di crescita professionale*);
  - d) al personale interessato da processi di innovazione tecnologica e/o da processi di riorganizzazione che comportino la necessità di una effettiva riqualificazione delle competenze/professionalità, in un'ottica di proficuo reimpiego (*formazione mirata*).
  
4. La Commissione Paritetica per la Formazione, di cui al Protocollo di Relazioni Industriali vigente per il Gruppo Acea, estenderà le proprie competenze ai piani formativi della Società, con il compito di:
  - a) verificare a consuntivo il numero dei corsi realizzati nell'anno solare precedente, la loro tipologia, il numero delle giornate di formazione e quello complessivo dei dipendenti coinvolti;
  - b) verificare le esigenze formative aziendali e le relative modalità di fruizione, con riferimento alle evoluzioni tecnologiche ed organizzative, alle normative sulla sicurezza, all'apprendimento di nuove procedure e metodologie di lavoro al fine di rispondere in modo adeguato ed efficace ad eventuali istanze di riqualificazione ed orientamento professionale, di presidio specialistico di processi critici e di aggiornamento continuo, determinate dalle esigenze di mercato e di qualità, anche ai fini dell'eventuale istituzione del libretto personale sulla formazione;
  - c) individuare, in collegamento con le istituzioni interessate, le opportunità e gli incentivi finanziari disponibili a livello europeo, nazionale e territoriale.
  
5. Le Parti si danno atto che, in aggiunta a quelle finalizzate al raggiungimento degli obiettivi sopra enunciati, potranno essere adottate specifiche iniziative formative connesse alla fase di start up societario.
  
6. Tenuto conto delle finalità della formazione e dell'interesse primario del lavoratore allo sviluppo delle competenze possedute, anche in relazione a quanto previsto dall'art. 5 della legge 8 marzo 2000, n. 53, le iniziative formative previste dal presente articolo possono collocarsi anche al di fuori dell'orario di lavoro senza dar luogo a corrisposizioni per lavoro straordinario.

#### Art. 22

#### **Mutamento temporaneo mansioni**

1. Il lavoratore può essere assegnato temporaneamente a svolgere mansioni inerenti ad altra categoria purché ciò non comporti né peggioramento economico né mutamento sostanziale della sua posizione funzionale in azienda.
  
2. Detta assegnazione può avvenire per esigenze di carattere aziendale o per sostituzione di altro lavoratore per il quale, a norma di legge o di contratto, sussista il diritto alla conservazione del posto.

3. Nel caso di esigenze di carattere aziendale, la durata dell'assegnazione allo svolgimento di mansioni inerenti ad altra categoria non può essere superiore a 3 mesi, fatta salva l'assegnazione temporanea a mansioni comportanti la categoria Quadri, che non sia avvenuta in sostituzione di lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto, che non può essere di durata superiore a 6 mesi.
4. Nel caso invece di assegnazione allo svolgimento di mansioni inerenti ad altra categoria per sostituzione di lavoratore per il quale sussista il diritto alla conservazione del posto, la durata di detta assegnazione non può essere superiore a quella massima, legislativamente o contrattualmente prevista per la conservazione del posto.
5. Qualora il lavoratore sia chiamato temporaneamente a disimpegnare mansioni rientranti in categoria superiore alla propria, dovrà essergli corrisposta – con decorrenza dal 1° giorno del mutamento di mansioni – in aggiunta alla sua retribuzione, un'indennità temporanea pari alla differenza tra i minimi di stipendio o paga e tra le indennità di contingenza delle 2 categorie.
6. Nel caso in cui l'affidamento di mansioni di categoria superiore sia previsto per un periodo eccedente il mese, verrà data comunicazione scritta al lavoratore della data d'inizio del temporaneo mutamento di mansioni e, successivamente, di quella di cessazione di detto mutamento.

**Art. 23**  
**Trasferimento**

1. I trasferimenti individuali potranno essere disposti per comprovate esigenze tecniche, organizzative e produttive i cui dettagli verranno forniti al lavoratore nella comunicazione di cui al successivo comma 3.
2. In tali occasioni si terrà conto delle obiettive e comprovate ragioni che il lavoratore dovesse addurre contro il trasferimento.
3. Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto al lavoratore e la comunicazione sarà preceduta da un preavviso non inferiore a 20 giorni.
4. I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle RSU congiuntamente alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto.

**Articolo 24**  
**Orario di lavoro**

**Premessa**

Le Parti riconoscono nella contrattazione collettiva lo strumento fondamentale di attuazione della disciplina legale di cui al decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66 e sue successive modificazioni e integrazioni, sia per la realizzazione delle innovazioni introdotte nel nostro ordinamento in attuazione delle direttive dell'Unione Europea, che per la definizione delle eccezioni e deroghe previste dalla legge.

Ciò premesso, in linea con tale orientamento, le Parti convengono di dare attuazione nel presente CCLA ai rinvii e, per le eccezioni previste, alle deroghe e alle sue condizioni che la regolamentazione legale dei tempi di lavoro (orario di lavoro) e di non lavoro (pause, riposi e ferie) demanda alla contrattazione collettiva, con riferimento ai singoli istituti di cui al presente articolo, ai

riposi e alle pause giornaliere, al riposo settimanale, alla reperibilità e al lavoro straordinario e notturno.

1. Ferma restando la disciplina legale dell'orario di lavoro e le relative deroghe ed eccezioni, nella consapevolezza che i mutamenti rapidi dello scenario di settore nonché le esigenze di produttività e competitività delle imprese possono comportare un ricorso a regimi d'orario sempre più articolati e rispondenti all'evoluzione degli assetti tecnico-organizzativi, ai soli fini contrattuali la durata massima normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 40 ore, distribuite di norma su 5 o 6 giorni alla settimana.
2. Ai sensi dell'art. 4 comma 4, D.Lgs. n. 66/03, la durata media dell'orario di lavoro viene calcolata con riferimento ad un periodo di 12 mesi.
3. L'articolazione settimanale dell'orario di lavoro sarà definita, nel rispetto delle esigenze organizzative dell'Azienda e delle normative di legge in materia, con accordo tra Società ed RSU. Qualora entro 5 giorni lavorativi dalla data di convocazione non venga raggiunto l'accordo, la proposta sarà esaminata con le Organizzazioni Sindacali competenti entro i 5 giorni successivi. Trascorso detto termine, le Parti, nella sfera delle rispettive prerogative e ruoli, potranno assumere le determinazioni che riterranno più opportune nell'ambito della propria libertà di iniziativa.
4. Per far fronte ad eccezionali e urgenti esigenze di servizio con caratteristiche di straordinarietà e temporaneità, l'Azienda potrà attuare una diversa distribuzione dell'orario settimanale di lavoro dandone preventiva e immediata comunicazione alle RSU; fermo restando che il protrarsi di dette esigenze per un arco temporale superiore a 15 giorni, comporta l'applicazione di quanto previsto al comma 3.
5. La definizione di orari multiperiodali, come individuati nel seguente comma oppure la ripartizione settimanale dell'orario su 4 giorni, avverrà previo accordo tra Società ed RSU. Qualora entro 10 giorni lavorativi dalla data di convocazione non venga raggiunto l'accordo, la proposta sarà esaminata con le Organizzazioni Sindacali competenti entro i 5 giorni successivi. Trascorso detto termine, le Parti, nella sfera delle rispettive prerogative e ruoli, potranno assumere le determinazioni ritenute opportune nell'ambito della propria libertà di iniziativa.
6. Per far fronte a necessità connesse a variazioni di intensità della attività lavorativa dovute a motivi 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. La Società definirà tali regimi di orario previo esame congiunto con le RSU. 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.
7. Gli orari di lavoro individuali possono essere:
  - orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;
  - orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.

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

8. I lavoratori non potranno rifiutarsi di partecipare alle turnazioni stabilite dall'azienda, anche per specifiche aree organizzative di appartenenza. Per i lavoratori turnisti l'eventuale giornata di libertà potrà anche non essere consecutiva a quella di riposo.
9. Gli schemi di turno che saranno oggetto di esame congiunto tra Azienda e le Organizzazioni Sindacali potranno prevedere le modalità attuative relative all'utilizzo delle ore di riduzione orario, ex festività e permessi di cui al presente articolo.
10. Sono considerati lavoratori addetti a turni avvicendati coloro che normalmente effettuano la loro prestazione lavorativa in attività in cui vi sia un'effettiva coincidenza tra la fine di un turno di lavoro e l'inizio di quello successivo, secondo un ritmo rotativo programmato che comporti la necessità di compiere un lavoro ad ore differenziate su un periodo determinato di giorni o settimane. Non sono pertanto da considerarsi tali, oltre ai lavoratori che operano a orario base e ai lavoratori che operano a orari sfalsati/speciali, quelli che pur osservando in modo continuativo un orario coincidente per inizio e termine con quello del turno avvicendato, sono addetti a posti di lavoro in cui di fatto non viene attuato avvicendamento di turni per motivi di organizzazione aziendale ovvero inerenti il particolare tipo di lavoro.

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

11. Qualora l'orario di lavoro giornaliero ecceda il limite di 6 ore, la pausa giornaliera sarà normalmente prevista nell'articolazione degli orari di lavoro definiti nelle sede negoziale competente. Con riferimento al personale addetto ai processi produttivi presidiati in turno continuo avvicendato come definiti al precedente comma e/o in semiturno, con la necessità di permanere ininterrottamente nel posto di lavoro, le Parti si danno atto che saranno adottate le vigenti prassi a livello di Gruppo, le quali già consentono la fruizione della pausa minima di legge, anche agli effetti dell'applicazione dell'art. 51, comma 2, lettera c), TUIR.
12. I turni di servizio sono articolati in modo da garantire a ciascun lavoratore un periodo di riposo pari ad almeno 11 ore tra la fine del turno di lavoro e l'inizio di quello successivo. Diversi periodi di riposo potranno essere concordati a livello aziendale.

13. Le Parti, viste le disposizioni di cui all'art. 17, comma 5, lett. a), D.Lgs. n. 66/03 si danno reciprocamente atto che ai lavoratori inquadrati nei livelli 6 e 7, in quanto personale con funzioni direttive, non si applica il compenso per le prestazioni eccedenti l'orario normale contrattuale così come definito all'art. 28 del presente contratto. In sede aziendale, nell'ambito di una specifica fase negoziale, le Parti stesse definiranno eventuali diverse soluzioni per tenere conto delle prestazioni eccedenti l'orario normale contrattuale. Tale fase negoziale specifica dovrà esaurirsi entro 30 giorni.

#### Riduzione dell'orario di lavoro

14. 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 10, 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, un ulteriore permesso annuo retribuito di 8 ore,

computato in ragione di anno di servizio o frazione di esso, assorbibile fino a concorrenza dalle riduzioni eventualmente definite in accordi aziendali.

I lavoratori potranno fruire di detta riduzione con permessi individuali retribuiti per gruppi di ore non inferiori a 2; l'Azienda potrà stabilire, previo esame congiunto con la R.S.U., diverse modalità di utilizzazione delle ore di riduzione compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali.

Con accordo attuativo le Parti potranno prevedere fruizioni collettive di detti permessi anche connesse a minori volumi produttivi.

15. La fruizione di detti permessi individuali retribuiti (come di quelli previsti per ex festività), dovrà avvenire entro l'anno di maturazione degli stessi e previa richiesta da effettuarsi almeno 20 giorni prima da parte del lavoratore, 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 20 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.

Diverse modalità di programmazione ed utilizzazione potranno essere definite dalle Parti in sede di accordo attuativo del presente Contratto.

16. I permessi in argomento dovranno obbligatoriamente essere fruiti entro il 31 dicembre dell'anno di maturazione.
17. Le riduzioni di orario di cui al precedente comma 14 non si applicheranno, fino a concorrenza, in caso di adozione di orari di lavoro settimanali o plurisettimanali di durata effettiva inferiore alle 40 ore.

## **Articolo 25** **Reperibilità**

1. La reperibilità è un istituto complementare alla normale prestazione lavorativa, mediante il quale il lavoratore è a disposizione dell'azienda per assicurare, secondo un programma dalla stessa predisposto, la continuità dei servizi, la funzionalità delle apparecchiature e il presidio del mercato di riferimento.
2. Il lavoratore, ove richiesto dall'azienda, deve partecipare alle turnazioni di reperibilità salvo giustificati motivi di impedimento e sarà di regola informato con un preavviso minimo di 48 ore.
3. Per intervento in reperibilità si intende l'attività svolta dal lavoratore a seguito di segnalazione di criticità e fino al ripristino della funzionalità. L'intervento può essere effettuato con mezzi telematici o direttamente sul sito in cui si è verificata la criticità; in questo secondo caso il tempo complessivo d'intervento comprende quello normalmente necessario dal momento della chiamata per raggiungere il sito e rientrare dal medesimo.
4. Il lavoratore in reperibilità in caso di chiamata è tenuto ad attivarsi immediatamente per far fronte all'intervento richiesto in modo da raggiungere il luogo dell'intervento quanto prima - e dovrà informare l'azienda del prevedibile tempo necessario per giungere sul luogo ove è chiamato ad intervenire.

5. La reperibilità potrà essere richiesta secondo le seguenti articolazioni:

- a. oraria;
- b. giornaliera;
- c. settimanale.

La reperibilità settimanale non potrà di norma eccedere le due settimane continuative su quattro e coinvolgere più di sei giorni continuativi.

6. Per l'effettivo svolgimento dei turni di reperibilità sarà riconosciuto al lavoratore un compenso specifico differenziandolo rispetto a quello dovuto per i casi di intervento. Le indennità spettanti, tra loro non cumulabili, verranno corrisposte secondo gli importi in euro di seguito indicati.

Compenso giornaliero			Compenso settimanale		
16 ore giorno lavorato	24 ore giorno libero	24 ore festive	6 giorni	6 giorni comprensivi di festivo	6 giorni comprensivi di festivo e giorno libero
8,00	13,00	16,00	53,00	56,00	61,00

L'importo orario della reperibilità viene determinato dividendo per 16 gli importi espressi nella prima colonna (16 ore – giorno lavorato) della sopra indicata tabella.

7. Il trattamento di reperibilità è dovuto per il periodo nel quale il lavoratore è in attesa di una eventuale chiamata da parte dell'azienda.

8. Al fine di tener conto del tempo occorrente a raggiungere il luogo dell'intervento e di quello necessario al successivo rientro, verrà riconosciuto forfettariamente l'equivalente di un'ora di retribuzione ordinaria.

9. Le ore di intervento effettuato, ivi comprese quelle c.d. "da remoto", rientrano nel computo dell'orario di lavoro salvo il riconoscimento di riposi compensativi, e saranno compensate con le maggiorazioni previste dal presente contratto per il lavoro straordinario, notturno e festivo nelle sue varie articolazioni.

10. In aggiunta al compenso per reperibilità, al trattamento economico per il tempo di viaggio e della retribuzione dovuta per la prestazione effettuata, per ogni chiamata da parte dell'azienda seguita da un intervento effettivo sarà riconosciuto un compenso pari a 7,00 euro. Tale importo deve intendersi comprensivo anche del rimborso per l'utilizzo dei mezzi pubblici per il raggiungimento del luogo dell'intervento. Diversamente, qualora il lavoratore, per motivi contingenti ed eccezionali, sia stato autorizzato all'utilizzo dell'automezzo personale per raggiungere il luogo dell'intervento sarà rimborsato con un importo forfetario pari a 0,18 euro per ciascun chilometro percorso.

11. Inoltre, in attuazione di quanto previsto dal 2° comma dell'art. 2120 cod. civ., le Parti convengono che i trattamenti economici di cui al presente articolo siano esclusi dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

12. Tenuto conto di quanto complessivamente previsto dal combinato disposto degli artt. 7 e 17 del D.Lgs.vo n. 66/2003 e dall'art. 41 n. 4 del D.L. 112 del 25.6.2008, le Parti si danno atto che nei confronti dei lavoratori chiamati in reperibilità è derogata, anche in relazione a quanto previsto al punto successivo (riposo fisiologico) la norma delle 11 ore di riposo consecutivo nelle 24.

13. Alla luce di quanto enunciato al comma 12, il lavoratore ha diritto a permessi retribuiti fino a concorrenza delle suddette 11 ore di riposo giornaliero. Detti permessi, per la cui quantificazione si rimanda all'art. 28 comma 13 ("Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno"), sono da fruire, possibilmente, mediante la posticipazione dell'orario di lavoro della giornata successiva a quella in cui si è prestato il servizio di reperibilità e comunque non oltre le 72 ore successive l'intervento.

Le Parti convengono che quanto previsto dal presente articolo in materia di riposo fisiologico attua le garanzie di protezione dei lavoratori previste dal D.Lgs.vo 66/2003.

## Articolo 26 Giorni festivi

1. Agli effetti della legge 22.2.1934, n. 370 sono considerati giorni festivi le domeniche o i giorni di riposo settimanale sostitutivo di quello di cui all'art. 27 ("Riposo settimanale").
2. Agli effetti della legge 27.5.1949, n. 260 legge 5.3.1977, n. 54 e del D.P.R. 28.12.1985, n. 792 sono considerati giorni festivi:

A) le festività del 25 aprile (anniversario della Liberazione), del 1° maggio (festa del lavoro) e del 2 giugno (festa della Repubblica);

B) le festività di cui appresso:

- 1) Capodanno (1° gennaio);
- 2) Epifania del Signore (6 gennaio);
- 3) lunedì di Pasqua (mobile);
- 4) SS. Pietro e Paolo per il comune di Roma (giorno del S. Patrono – 29 giugno);
- 5) Assunzione di M.V. (15 agosto);
- 6) Ognissanti (1° novembre);
- 7) Immacolata Concezione (8 dicembre);
- 8) Natale (25 dicembre);
- 9) S. Stefano (26 dicembre);

C) Il giorno del S. Patrono del luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente fatto salvo quanto già previsto per il personale avente sede di lavoro nel Comune di Roma (punto 2 lett. B/4).

3. Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui sopra, anche se infrasettimanali, saranno compensate, in aggiunta alla normale retribuzione, con la retribuzione oraria aumentata della maggiorazione per lavoro festivo.

4. Qualora una delle suddette festività cada di domenica, ai lavoratori è dovuto, in aggiunta alla normale retribuzione mensile, l'importo di una quota giornaliera della retribuzione di fatto, pari a 1/26 della retribuzione mensile fissa ovvero ragguagliata ad 1/6 dell'orario settimanale normale per i lavoratori non retribuiti in misura fissa.

5. Tale trattamento è dovuto, per il giorno di domenica coincidente con una delle dette festività, anche a coloro che, nei casi consentiti dalla legge, lavorano di domenica, fruendo del prescritto riposo compensativo in altro giorno della settimana, fermo restando che non è dovuto alcun compenso nel caso di coincidenza della festività col giorno di riposo compensativo. Al trattamento in parola si aggiunge inoltre, per coloro che lavorano di domenica, il compenso previsto dall'art. 28 ("Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno") per tali prestazioni.

6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5.3.77 n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire, secondo la prassi in atto, di 4 giorni di permesso individuale retribuito nel corso di ciascun anno fruibili anche ad ore. In caso d'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 15 e 16 art. 24 ("Orario di lavoro - Riduzione dell'orario di lavoro").

### **Articolo 27** **Riposo settimanale**

1. Il riposo settimanale cade normalmente di domenica. Sono fatte salve le deroghe e le eccezioni di legge.
2. Con riferimento ai lavoratori per i quali è ammesso a norma di legge il riposo settimanale in giorno diverso dalla domenica, quest'ultima è considerata giorno lavorativo, mentre è considerato festivo a tutti gli effetti il giorno fissato in sostituzione del riposo settimanale.
3. L'Azienda ha comunque facoltà di disporre, per esigenze di servizio, lo spostamento dei turni di riposo settimanale, previo adeguato preavviso ai lavoratori interessati.

### **Articolo 28** **Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno**

1. Fermi restando gli effetti sulla disciplina dell'orario di lavoro derivanti dalla natura di servizio pubblico dell'attività svolta dalla azienda, si considera lavoro straordinario, ai soli fini contrattuali, quello compiuto oltre l'orario normale settimanale di cui all'art. 24 ("Orario di lavoro").
2. Sino a detto limite, le prestazioni eccedenti la normale durata dell'orario di lavoro settimanale applicato in azienda sono considerate lavoro supplementare.
3. Il lavoro di cui al precedente comma 1 è ammesso in via normale per un periodo non superiore a 180 ore annuali. Tale limite sarà derogabile solo in presenza di improcrastinabili esigenze di servizio strettamente connesse con l'obbligo di garantire la continuità del servizio erogato. Le ore eccedenti il predetto limite saranno suscettibili di liquidazione delle sole maggiorazioni contrattualmente previste e della contestuale attribuzione di corrispondenti riposi compensativi di pari durata. Detti riposi dovranno essere fruiti entro e non oltre l'anno di maturazione.
4. Si considera periodo notturno un periodo di almeno 7 ore consecutive comprendente l'intervallo tra la mezzanotte e le 5 del mattino. Si considera lavoratore notturno qualsiasi lavoratore che svolga nel periodo notturno almeno 3 ore del suo tempo di lavoro giornaliero in modo normale ovvero 3 ore del suo tempo di lavoro giornaliero per un minimo di 80 giorni lavorativi all'anno. Ai soli effetti retributivi è considerato lavoro notturno quello compiuto tra le ore 22 e le 7.
5. Il limite delle 8 ore giornaliere di prestazione dei lavoratori notturni è calcolato come media nell'arco della settimana, ovvero nel più ampio periodo eventualmente previsto nelle aziende in applicazione dei modelli di flessibilità oraria di cui al comma 3, art. 24 ("Orario di lavoro").
6. Il divieto di adibire al lavoro notturno le donne per il periodo che va dall'accertamento dello stato di gravidanza fino al compimento di 1 anno d'età del bambino, riguarda anche il lavoro

notturmo eccezionale; la non obbligatorietà del lavoro notturno – prevista ai sensi delle vigenti disposizioni di legge per:

- la lavoratrice madre di un figlio di età inferiore a 3 anni o, in alternativa, lavoratore padre convivente con la stessa;
- lavoratrice o lavoratore che sia l'unico genitore affidatario di un figlio convivente di età inferiore a 12 anni;
- lavoratrice o lavoratore che abbia a proprio carico un soggetto disabile ai sensi della legge 5.2.1992, n. 104 e successive modificazioni, riguarda anche il lavoro notturno eccezionale.

7. Si considera lavoro festivo quello compiuto dal lavoratore nelle domeniche, o per i lavoratori in turno nel giorno di riposo settimanale, e negli altri giorni riconosciuti festivi.
8. È in facoltà dell'azienda di richiedere ai lavoratori, entro i limiti consentiti dalla legge o dal presente Contratto, di compiere lavoro supplementare, straordinario, festivo o notturno e il lavoratore non può rifiutarsi, salvo giustificato motivo di impedimento. Non è consentito che il lavoratore si trattienga sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro supplementare e/o straordinario richiesto dalla azienda.
9. I compensi per le prestazioni suddette, non cumulabili tra loro, sono stabiliti come segue.

#### Lavoro straordinario

10. Le ore di lavoro straordinario sono compensate con le seguenti maggiorazioni, da computarsi sulla quota oraria della retribuzione mensile composta da minimo contrattuale di categoria, superminimi "ad personam", aumenti periodici di anzianità, ex indennità di contingenza:

Tipologia lavoro straordinario	Maggiorazioni
- diurno prime 2 ore	25%
- diurno ore successive nella stessa giornata	30%
- festivo	55%
- festivo con riposo compensativo	35%
- notturno prime 2 ore	50%
- notturno ore successive	50%
- notturno festivo	75%
- notturno festivo con riposo compensativo	55%

#### Lavoro supplementare

Per la disciplina relativa alle maggiorazioni per lavoro supplementare valgono le disposizioni di cui ai commi 7, 8 e 9 dell' art. 15 "Contratto a tempo parziale".

## Lavoro festivo e lavoro notturno

11. Le ore di lavoro festivo e di lavoro notturno sono compensate con le seguenti maggiorazioni da computarsi sulla quota oraria della retribuzione mensile composta da minimo contrattuale di categoria, superminimi "ad personam", aumenti periodici di anzianità, ex indennità di contingenza:

Tipologia lavoro	Maggiorazioni
- festivo	50%
- festivo con riposo compensativo	15%
- notturno	32%
- notturno con riposo compensativo	20%
- notturno e festivo	60%
- notturno festivo con riposo compensativo	55%

12. Le maggiorazioni di cui ai commi 10 e 11 non sono utili al fine del computo dei vari istituti contrattuali e di legge a corresponsione indiretta e differita, in quanto sono già comprensive della loro eventuale incidenza sugli stessi.
13. Il lavoratore che presta lavoro straordinario notturno tra le ore 0 e le ore 6 del mattino ha diritto, a titolo di riposo fisiologico, a posticipare l'inizio del lavoro ordinario della giornata per un numero di ore pari alla durata della prestazione straordinaria, fermo restando il pagamento della sola maggiorazione prevista per la stessa.

## Banca Ore

Le Parti convengono di rinviare ad un successivo accordo l'istituzione di una banca ore per tutti i lavoratori, anche al fine di condividere regole tendenzialmente omogenee rispetto a quelle definite per il restante personale del Gruppo.

## Articolo 29 Ferie

1. I lavoratori maturano per ogni anno di servizio un periodo di ferie con corresponsione della retribuzione, pari a 4 settimane corrispondenti a 24 giorni lavorativi in caso di ripartizione dell'orario di lavoro in 6 giorni settimanali e pari a 20 giorni lavorativi in caso di ripartizione dell'orario di lavoro in 5 giorni settimanali. I lavoratori che maturano un'anzianità di servizio oltre 10 anni avranno diritto a 1 giorno in più rispetto alla misura di cui al periodo precedente. I giorni festivi di cui all'art. 26 ("Giorni festivi") che ricorrono nel periodo di godimento delle ferie non sono computabili come ferie. Le ferie hanno normalmente carattere continuativo. Nel fissare l'epoca sarà tenuto conto da parte dell'Azienda, compatibilmente con le esigenze di servizio, degli eventuali desideri dei lavoratori. Eventuali periodi di chiusure collettive formeranno oggetto di un esame congiunto a livello aziendale ovvero di unità organizzativa interessata con le R.S.U..
2. Le ferie devono normalmente essere godute nel corso dell'anno di competenza e debbono essere programmate con cadenza semestrale su richiesta dell'Azienda. In ogni caso il periodo

feriale deve essere goduto per un periodo non inferiore a 2 settimane consecutive su richiesta del lavoratore. In caso di motivate esigenze di carattere personale e compatibilmente con le esigenze produttive, potrà essere concessa la fruizione dei residui di ferie entro febbraio dell'anno successivo a quello di spettanza.

3. Il lavoratore che durante le ferie sia richiamato in servizio ha diritto al trattamento di trasferta per il solo periodo di viaggio e fruirà dei rimanenti giorni di ferie appena siano cessati i motivi che hanno determinato il richiamo oppure durante un nuovo periodo scelto dall'interessato, ma normalmente entro l'anno.
4. In caso di eccezionali esigenze di servizio che non abbiano reso possibile il godimento delle ferie nel corso dell'anno ovvero in caso di impossibilità derivante da uno stato di malattia o infortunio, le eventuali ferie residue fino alle 4 settimane saranno fruito entro il mese di aprile dell'anno successivo a quello di maturazione.
5. L'assegnazione delle ferie dovrà avvenire in modo che nei periodi di maggiore domanda di servizio l'aliquota di personale contemporaneamente in ferie in quelle aree di attività ove si verifichi tale maggiore domanda risulti contenuta in relazione alle necessità di espletamento del servizio medesimo. A livello aziendale le parti procederanno alla definizione per dette aree del numero massimo dei giorni di ferie concedibili in particolari periodi dell'anno.
6. Al lavoratore che all'epoca delle ferie non ha maturato il diritto all'intero periodo di ferie spetterà per ogni mese di servizio prestato 1/12 del periodo feriale di cui al comma 1. La frazione di mese superiore a 15 giorni sarà considerata a questi effetti come mese intero. Nei casi di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, o di cessazione del rapporto di lavoro, nei confronti del lavoratore che abbia fruito delle ferie in misura maggiore a quelle spettanti, si provvederà al recupero della retribuzione corrispondente.
7. Il periodo di preavviso non può essere considerato periodo di ferie.
8. La risoluzione per qualsiasi motivo del rapporto di lavoro non provoca la decadenza del diritto alle ferie e, pertanto, in tale caso, al lavoratore spetterà il pagamento delle ferie residue maturate e non fruito.
9. Non possono essere concesse ferie per periodi inferiori alla giornata.
10. Il decorso delle ferie resta interrotto qualora sia sopraggiunta una malattia o un infortunio che abbiano determinato il ricovero in ospedale o in casa di cura ovvero che abbiano effettivamente determinato un pregiudizio al recupero psicofisico regolarmente prescritto della durata di almeno 5 giorni.
11. L'effetto sospensivo si determina a condizione che il lavoratore assolva tempestivamente agli obblighi di comunicazione, di certificazione e di ogni altro adempimento previsto dalle norme vigenti anche ai fini dell'espletamento della visita di controllo dello stato di infermità previsti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali vigenti. Qualora non sia stato espressamente autorizzato a fruito in prosecuzione del periodo di ferie da recuperare, il lavoratore avrà l'obbligo di presentarsi in servizio al termine del periodo di ferie precedentemente fissato, oppure al termine, se successivo, della malattia o dell'infortunio. In tal caso il lavoratore fruirà successivamente dei periodi di ferie da recuperare.
12. Il lavoratore, per poter fruito delle ferie, deve inoltrare formale richiesta all'azienda. Tale richiesta, fermo restando quanto enunciato nei commi dall'1 al 5, dovrà pervenire entro e non oltre i 3 giorni lavorativi antecedenti la fruizione stessa, fatti salvi i casi di necessità e urgenza, di volta in volta valutati dall'azienda.

**Articolo 30**  
**Assenze, permessi, congedi e aspettativa**

**Assenze**

1. Il lavoratore che – salvo il caso di giustificato impedimento – non può presentarsi in servizio, deve darne avviso, fatti salvi comprovati motivi di carattere eccezionale, prima dell'inizio del proprio orario o turno di lavoro, e giustificare l'assenza, anche allo scopo di garantire la normale attività lavorativa della propria struttura di appartenenza.
2. Le assenze ingiustificate, indipendentemente dalla trattenuta della corrispondente retribuzione, possono dare luogo all'applicazione di provvedimenti disciplinari, secondo quanto previsto dal presente contratto.

**Permessi**

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

**Permessi per eventi e cause particolari**

4. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 comma 1, legge 8.3.2000, n. 53 e degli artt. 1 e 3, Regolamento d'attuazione di cui al D.M. 21.7.2000, n. 278 la lavoratrice e il lavoratore hanno diritto complessivamente a 3 giorni lavorativi di permesso retribuito all'anno nel caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, o di un parente entro il 2° grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica della lavoratrice o del lavoratore medesimi.  
Per fruire del permesso il lavoratore è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'evento che dà titolo al permesso medesimo e i giorni nei quali sarà utilizzato.  
Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore deve presentare, entro il termine massimo di 5 giorni dalla ripresa dell'attività lavorativa, idonea documentazione del medico specialista del S.S.N. o con esso convenzionato o del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta o della struttura sanitaria nel caso di ricovero o intervento chirurgico. Nel caso di richiesta del permesso per decesso, il lavoratore è tenuto a documentare detto evento con la relativa certificazione, ovvero, nei casi consentiti, con dichiarazione sostitutiva. I giorni di permesso devono essere utilizzati entro 7 giorni dal decesso o dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici. Nei giorni di permesso non sono considerati i giorni festivi e quelli non lavorativi. Nel caso di documentata grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore e il datore di lavoro possono concordare, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa comportanti una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. L'accordo è stipulato in forma scritta, sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore e in esso sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità concordate e la cadenza temporale di produzione da parte del lavoratore della idonea certificazione atta a documentare la permanenza della grave infermità. Dal momento in cui venga accertato il venire meno della grave infermità il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie. Il corrispondente periodo di permesso non goduto può essere utilizzato per altri eventi che dovessero verificarsi nel corso dell'anno alle condizioni previste dalle presenti disposizioni. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve avere inizio entro 7 giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici. I

permessi di cui al presente comma sono cumulabili con quelli previsti per l'assistenza delle persone handicappate dall'art. 33 legge 5.2.1992, n. 104 e successive modificazioni.

5. Fermo restando quanto stabilito dalle disposizioni vigenti in materia, permessi retribuiti, non computabili come ferie, potranno essere concessi ai lavoratori in occasione di eventi di carattere familiare e personale di particolare importanza quali visite selettive e attitudinali di leva, visite mediche di controllo da parte dei competenti organismi del Servizio Sanitario Nazionale, dell'INPS o dell'INAIL; testimonianze in processi civili o penali esclusivamente per cause di servizio conguagliandosi, in quest'ultimo caso, la retribuzione con l'importo delle indennità eventualmente percepite dal lavoratore.

### Congedo matrimoniale

6. Al lavoratore non in prova che contragga matrimonio sarà concesso un permesso di 15 giorni consecutivi con corresponsione della retribuzione.
7. La richiesta di congedo deve essere avanzata dal lavoratore con un preavviso di almeno 10 giorni dal suo inizio, salvo casi eccezionali. La fruizione non potrà comunque avvenire oltre i 60 giorni successivi al matrimonio.
8. Il congedo non potrà essere computato sul periodo di ferie annuali, né potrà essere considerato quale periodo di preavviso di licenziamento.
9. Il congedo matrimoniale è altresì dovuto al lavoratore che si dimetta per contrarre matrimonio.
10. Il congedo matrimoniale spetta ad entrambi i coniugi quando l'uno e l'altro ne abbiano diritto.

### Congedi per eventi e cause particolari

11. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4 comma 2, Legge n. 53/00 e dagli artt. 2 e 3, Regolamento d'attuazione di cui al Decreto interministeriale 21.7.2000, n. 278, il lavoratore ha diritto a un periodo di congedo per i gravi motivi familiari espressamente indicati dalle richiamate disposizioni di legge, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica e dei soggetti di cui all'art. 433 c.c. anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il 3° grado, anche se non conviventi. Per gravi motivi familiari si intendono le fattispecie riportate all'art. 2 D.M. 21.7.2000, n. 278.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a 2 anni, computati secondo il calendario comune, nell'arco dell'intera vita lavorativa.

Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo precisando la durata minima dello stesso – di norma e fatta eccezione per i casi disciplinati dai commi 11 e 12, non inferiore a 1 mese – e documentare, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il legame di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

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

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

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

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

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

12. Nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato la richiesta di congedo può essere in ogni caso negata per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto, ovvero quando i congedi già concessi hanno superato i 3 giorni nel corso del rapporto di lavoro a termine nonché quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente norma.
13. Il congedo di cui al presente articolo può essere altresì richiesto per il decesso di uno dei soggetti di cui al comma 3 bis, per il quale il richiedente non abbia la possibilità di utilizzare permessi retribuiti nello stesso anno ai sensi delle medesime disposizioni o di disposizioni previste dalla contrattazione collettiva. Nel caso in cui la richiesta del congedo per questo motivo sia riferita a periodi non superiori a 3 giorni, il datore di lavoro è tenuto ad esprimersi entro 24 ore dalla stessa e a motivare l'eventuale diniego sulla base di eccezionali ragioni organizzative, nonché ad assicurare che il congedo venga fruito comunque entro i successivi 7 giorni.
14. Il lavoratore, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del periodo di congedo previo preavviso non inferiore a 7 giorni.
15. Durante il periodo di congedo di cui al presente articolo, il lavoratore conserva il posto di lavoro, non ha diritto alla retribuzione né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto e non può svolgere alcun tipo di attività lavorativa.

### Aspettativa

16. Fermo restando quanto stabilito dalle disposizioni di legge vigenti in materia, al lavoratore non in prova può essere concesso, per motivi da valutarsi in via discrezionale dall'Azienda e purché questo non pregiudichi l'andamento del servizio, un periodo di aspettativa fino al massimo di un anno, senza alcuna corresponsione né decorrenza di anzianità a qualsiasi fine.
17. Al termine dell'aspettativa l'Azienda assegna al dipendente un posto di lavoro di categoria e inquadramento comportante l'espletamento di mansioni equivalenti a quelle da lui svolte prima dell'aspettativa.
18. L'aspettativa sarà concessa per un periodo minimo continuativo pari a 1 mese di calendario.

### Articolo 31

#### Diritto allo studio e formazione personale

1. I lavoratori non rientranti nelle ipotesi previste nel successivo art. 32, al fine di migliorare la propria cultura in relazione all'attività svolta in azienda, intendano frequentare presso istituti pubblici, parificati o legalmente riconosciuti, corsi di studio, ivi compresi corsi di specializzazione post laurea universitaria coerenti con l'attività svolta in azienda hanno diritto, con le precisazioni indicate ai commi successivi, di usufruire di permessi retribuiti a carico del monte ore triennale come di seguito definito.
2. I permessi retribuiti potranno essere richiesti per un massimo di 150 ore "pro capite" per triennio, utilizzabili anche in un solo anno, sempre che il corso al quale il lavoratore intende partecipare si svolga per un numero di ore doppio di quelle richieste come permesso retribuito.
3. Il monte ore sarà messo a disposizione anche in relazione alla frequenza di corsi di formazione professionale di cui all'art. 6 legge 8.3.2000, n. 53.

4. L'ammontare del monte ore verrà determinato all'inizio di ogni triennio, moltiplicando 7 ore per 3 per il numero dei dipendenti occupati nell'azienda al 31 dicembre dell'anno precedente. A tal fine il numero dei dipendenti occupati si determina secondo il criterio del "full time equivalent".
5. I lavoratori interessati dalle fattispecie di cui al presente articolo devono produrre, con congruo anticipo, il certificato d'iscrizione al corso, attestante anche la sua durata e, a consuntivo, i relativi certificati di frequenza con l'indicazione delle ore complessive.
6. I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dalla singola unità produttiva per frequentare i corsi di studio di cui al comma 1 o di formazione professionale di cui al comma 3 non dovranno in ogni caso superare la percentuale massima complessiva giornaliera del 2% del totale del personale dell'azienda o dell'unità produttiva, fermo restando che dovranno comunque essere garantiti lo svolgimento dell'attività produttiva e la continuità del servizio.
7. Qualora il numero dei dipendenti che intendano partecipare a corsi di studio o di formazione comporti situazioni contrastanti con le condizioni di cui al precedente comma 7, si farà ricorso a criteri obiettivi per l'identificazione dei beneficiari dei permessi: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio.

## **Articolo 32**

### **Facilitazioni per lavoratori studenti**

#### **Agevolazioni per la frequenza**

1. I lavoratori studenti, iscritti e frequentanti corsi regolari di studio per istruzione primaria, secondaria, universitaria, nonché di qualificazione professionale, in scuole o istituti statali, parificati o legalmente riconosciuti o comunque abilitati al rilascio di titoli legali di studio hanno diritto, compatibilmente con le esigenze di servizio a turni di lavoro che agevolino la frequenza ai corsi e la preparazione agli esami..
2. Su loro richiesta gli stessi potranno essere esonerati dal prestare lavoro straordinario e durante i riposi settimanali.

#### **Permessi retribuiti**

3. I lavoratori studenti che devono sostenere prove di esame, possono usufruire, su richiesta, di permessi retribuiti oltre che per tutti i giorni di esame anche per i 2 giorni lavorativi, precedenti la sessione di esami. In caso di rapporti di lavoro part-time verticale o misto le 2 giornate concesse per la preparazione all'esame saranno proporzionalmente riparametrate in relazione alla prestazione fornita e saranno frazionabili ad ore.
4. Nel caso che il lavoratore venga respinto all'esame, potrà usufruire dei suddetti permessi per esami solamente per la seconda volta, purché detti esami abbiano esito positivo.
5. I suddetti permessi saranno riconosciuti previa produzione della relativa documentazione.

#### **Permessi non retribuiti**

6. I lavoratori studenti – che abbiano meno di 5 anni di anzianità aziendale – potranno richiedere nel corso dell'anno solare 160 ore di permesso non retribuito il cui utilizzo verrà programmato trimestralmente "pro quota", in sede aziendale, compatibilmente con le esigenze produttive e organizzative dell'azienda. A richiesta dell'azienda il lavoratore interessato dovrà produrre le certificazioni necessarie all'esercizio del presente diritto.

7. A far data dal compimento del 5° anno di anzianità di servizio presso la stessa azienda, i lavoratori potranno richiedere un periodo di congedo per la formazione continuativo o frazionabile non retribuito pari a un massimo di 11 mesi da fruire nell'arco dell'intera vita lavorativa, nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 5 legge 8.3.2000, n. 53.
8. Il congedo deve essere finalizzato oltre al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di 2° grado, del diploma universitario o di laurea, anche alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.
9. Il congedo sarà fruito per un periodo minimo continuativo pari a 1 mese di calendario.
10. Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta al datore di lavoro almeno 30 giorni prima, specificando i motivi della richiesta e allegando la relativa documentazione.

L'azienda valuterà l'accoglimento della richiesta tenuto conto delle esigenze tecnico-organizzative e in caso di diniego o differimento del congedo informerà l'interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.

11. Ferma restando la compatibilità dei congedi con lo svolgimento della normale attività produttiva, i lavoratori che potranno contemporaneamente assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva non dovranno superare il 2% del totale della forza occupata al 31 dicembre dell'anno precedente. Gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.
12. Durante il congedo, il lavoratore ha diritto alla sola conservazione del posto. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi e permessi previsti dalle leggi vigenti e dal presente Contratto.

### Art. 33 Richiamo alle armi

In caso di richiamo alle armi il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto, alla decorrenza dell'anzianità ed al trattamento economico in base alle norme di legge in vigore al momento del richiamo.

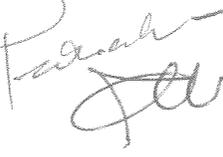
1. Al termine del suddetto periodo, e comunque non oltre 30 giorni dallo stesso, il lavoratore deve mettersi a disposizione dell'Azienda per riprendere servizio. In mancanza, il rapporto di lavoro è risolto.  
Detto periodo, non utile ai fini del trattamento di fine rapporto, viene computato agli effetti degli istituti contrattuali connessi con l'anzianità.

### Articolo 34 Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro

1. Il lavoratore che non si presenti in servizio a causa di malattia deve dare avviso all'azienda tempestivamente entro le ore 9 del giorno in cui si è verificata l'assenza e, comunque, di norma, in anticipo rispetto all'inizio del proprio orario/turmo di lavoro; comunicando contestualmente 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 comunicando all'azienda, entro il secondo giorno dall'inizio della malattia, o dal proseguimento della stessa, il numero di protocollo identificativo del certificato di malattia inviato dal medico in via telematica. Tale comunicazione va effettuata dal lavoratore secondo le procedure in atto nella Società. In ogni caso di mancata trasmissione


telematica del certificato di malattia per qualsiasi motivo, il lavoratore, previo avviso al datore di lavoro, è tenuto, entro i suddetti termini, a consegnare o far pervenire all'Azienda il certificato cartaceo, in conformità a quanto previsto dagli Accordi Interconfederali in materia.

3. Rimane fermo l'obbligo in capo al lavoratore, in caso di prosecuzione dell'assenza per malattia, di darne avviso all'azienda entro e non oltre le ore 9 del giorno in cui egli avrebbe dovuto riprendere il servizio, giustificando l'assenza secondo la modalità stabilita al precedente comma 2.
4. In mancanza di ciascuna delle comunicazioni di cui ai precedenti punti 1) e 2), nonché in caso di ritardo nella giustificazione dell'assenza, saranno considerate assenze ingiustificate le giornate non coperte da certificazione medica e quelle di ritardo nella comunicazione e nell'invio o nel recapito della certificazione.
5. In caso di assenza per malattia, l'azienda ha facoltà di far controllare lo stato di salute del lavoratore ai sensi delle vigenti norme di legge.
6. Fermo restando quanto previsto dalle vigenti leggi in materia, il lavoratore, pur in presenza di una espressa autorizzazione del medico curante ad uscire, è tenuto, fin dal 1° giorno di assenza dal lavoro e per tutta la durata della malattia, a farsi trovare a disposizione nel domicilio comunicato all'azienda, dalle ore 10 alle 12 e dalle ore 17 alle 19, ovvero nelle diverse fasce orarie stabilite da norme legislative o amministrative locali o nazionali, di tutti i giorni, compresi quelli domenicali o festivi, per consentire l'accertamento del suo stato di salute.
7. Salvo casi di forza maggiore debitamente documentati il lavoratore, qualora debba allontanarsi durante le fasce di reperibilità dal luogo di degenza per prestazioni indilazionabili o accertamenti specialistici inerenti lo stato di malattia ovvero per altri gravi motivi, è tenuto a darne preventiva comunicazione all'azienda e successiva documentazione giustificativa.
8. Nel caso di assenza per malattia al lavoratore non in prova assunto a tempo indeterminato sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:
  - 180 giorni di calendario ad intera retribuzione;
  - 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione.Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a 2 mesi, il periodo di conservazione del posto e il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario.

9. In ogni caso, ove si verificano più assenze per malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui al precedente punto 8) si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di 3 anni precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso.

10. Nei suddetti periodi l'anzianità decorre ad ogni effetto.

11. Il trattamento di malattia di cui al presente articolo già corrisposto in relazione al versamento della contribuzione di malattia nei confronti dell'INPS ha carattere integrativo e di anticipazione delle prestazioni dovute per legge dal medesimo Istituto.

12. Se l'interruzione del servizio supera i termini massimi sopra indicati, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il T.F.R. e l'indennità sostitutiva di preavviso previsti dal presente Contratto.

13. Prima della scadenza dei termini massimi indicati nel precedente punto 8), al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa la sospensione del rapporto di lavoro

per un periodo fino a 12 mesi; in tal caso questo ulteriore periodo di assenza, non retribuita, non sarà ritenuto utile ai fini del T.F.R. né ad alcun altro effetto ad eccezione dell'anzianità.

14. Il mancato rispetto da parte del lavoratore degli obblighi indicati nel presente articolo potrà comportare, indipendentemente dalla perdita del trattamento di malattia con le modalità previste dalla legge vigente, l'adozione di provvedimenti disciplinari conseguenti.
15. Le malattie cadenti nei periodi di astensione facoltativa per gravidanza e puerperio o di aspettativa, nonché di assenza ai sensi dell'art. 32 del presente Contratto, non danno luogo ad alcun trattamento economico di malattia poiché in tali ipotesi trovano applicazione le discipline economico-normative previste per le predette assenze.
16. Le assenze dal servizio non utili ai fini del riconoscimento dell'anzianità sospendono il periodo triennale di cui al precedente comma 9.
17. Il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per gravidanza e puerperio non interrompe il computo del predetto periodo triennale eventualmente già in atto, ma sospende la corresponsione del relativo trattamento economico di malattia.
18. Nel caso in cui l'infermità sia causata da colpa di un terzo, il risarcimento da parte del terzo responsabile, relativamente alla parte retributiva e oneri inerenti, sarà versato dal lavoratore all'azienda.
19. Agli effetti del presente articolo è considerata malattia anche l'infermità derivante da infortunio non coperto da assicurazione obbligatoria.
20. Fatto salvo il periodo di conservazione del posto di lavoro, nel computo dei limiti del trattamento economico non saranno conteggiati e quindi saranno retribuiti ad intera retribuzione globale:
  - a) i periodi di ricovero ospedalieri, inclusi i ricoveri in "day hospital" e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche, fino ad un massimo di 60 giorni complessivi;
  - b) i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad un massimo di 60 giorni complessivi e comunque fino ad un tetto massimo di 90 giorni complessivi per gli eventi di cui ai punti a) e b) unitariamente considerati.
21. Su richiesta del lavoratore l'Azienda, per un massimo di 2 volte nell'anno, fornisce entro 10 giorni dalla richiesta le informazioni necessarie all'esatta conoscenza della situazione del cumulo di eventuali assenze per malattia in relazione alla conservazione del posto di lavoro.
22. Nell'applicazione del presente articolo le aziende valuteranno con la massima attenzione la situazione dei lavoratori affetti da gravi patologie.

#### Nota a verbale

Con riferimento alle previsioni del comma 21 per anno si intende l'anno civile (1 gennaio - 31 dicembre).

#### DICHIARAZIONE A VERBALE

Le Parti riconoscono la necessità di evitare utilizzi impropri della normativa in materia di trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro e convengono sull'esigenza di prevenire e contenere situazioni di elevato livello di assenteismo collegate ad eventi giustificati come malattia

che si dovessero verificare in Azienda, ad effetto sulla efficienza operativa aziendale nel suo complesso e sulla produttività, posto che alti indici di discontinuità nell'esecuzione della prestazione lavorativa a livello individuale determinano riflessi negativi significativi sull'intero contesto produttivo, sia in termini di raggiungimento degli obiettivi di competitività ed efficienza fissati, sia in termini di livelli di qualità del servizio reso.

A tal fine, le Parti si danno atto che, con separate e dedicate intese, verranno individuate modalità volte a ridurre l'attuale indice percentuale di assenteismo per malattia riscontrato in Azienda, in prima fase anche attraverso specifici indicatori di produttività inseriti nel Premio di Risultato, nonché con appositi strumenti di valorizzazione/penalizzazione anche economica del fenomeno.

Ciò anche in relazione ed in considerazione degli strumenti complessivamente individuati quali misure sostanziali finalizzate al recupero di efficienza e produttività.

Le Parti comunque, nel riconoscimento della preminenza dell'obiettivo di riduzione del tasso di assenteismo per malattia riscontrato nella Società, convengono di rincontrarsi per verificare l'efficacia delle misure introdotte in prima fase nonché al fine di condividere l'adozione di eventuali ulteriori strumenti idonei a contenere l'entità del fenomeno.

### **Articolo 35** **Infortunio sul lavoro e malattie professionali**

1. L'infornio sul lavoro, anche se consente la continuazione dell'attività lavorativa, deve essere denunciato immediatamente, salvo casi di forza maggiore, dal lavoratore al proprio superiore diretto perché possano essere prestate le previste cure di pronto soccorso ed effettuate le denunce di legge.
2. Il lavoratore, in caso di infornio sul lavoro, ha diritto alla conservazione del posto:
  - a) in caso di malattia professionale, per un periodo pari a quello per il quale egli percepisce l'indennità per inabilità temporanea prevista dalla legge;
  - b) in caso di infornio, fino alla guarigione clinica comprovata con il rilascio del certificato medico definitivo da parte dell'Istituto assicuratore.
3. Nei casi di infornio sul lavoro e malattia professionale, il lavoratore non in prova assunto con contratto a tempo indeterminato ha diritto, per l'intero periodo di assenza come sopra determinato, ha diritto alla retribuzione intera con deduzione di quanto l'Istituto assicuratore dovesse eventualmente corrispondergli direttamente.
4. Per quanto non previsto nel presente articolo si richiamano le disposizioni di legge in materia di obblighi assicurativi, previdenziali, di assistenza e soccorso.
5. Superato il termine di conservazione del posto come sopra determinato, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento previsto per il caso di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso.  
Qualora al superamento di detto periodo il lavoratore ritenga di non poter riprendere servizio, questi potrà risolvere il rapporto di lavoro con diritto al solo T.F.R..  
Qualora l'azienda non proceda al licenziamento e il lavoratore non risolva volontariamente il rapporto di lavoro, il rapporto rimane sospeso a tutti gli effetti, salva la decorrenza dell'anzianità ai fini del preavviso.
6. Nei casi in cui a seguito di infornio sul lavoro o di malattia professionale, la conseguente invalidità parziale non consenta al lavoratore di svolgere i compiti precedentemente affidatigli,

compatibilmente con le esigenze organizzative, l'azienda individuerà soluzioni compatibili con la ridotta capacità del lavoratore.

7. Per i lavoratori coperti da assicurazione obbligatoria e da eventuali previdenze assicurative predisposte dall'azienda, in caso di infortunio o di malattia professionale non si farà luogo al cumulo.
8. I lavoratori trattenuti oltre il normale orario per prestare la loro opera di assistenza o soccorso nel caso di infortunio di altri lavoratori devono essere retribuiti per il tempo trascorso a tale scopo nel luogo di lavoro.

### **Articolo 36** **Tutela della maternità e paternità**

1. In caso di gravidanza e puerperio si applicano le norme di legge, ivi comprese le modalità sperimentali per il triennio 2013-2015 definite dall'art. 4, comma 24 lett. a) Legge 92/2012 relative al sostegno alla genitorialità, conformemente alle disposizioni del Decreto attuativo del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze 22 dicembre 2012 che definisce i criteri di accesso e le modalità di utilizzo delle suddette misure.
2. Peraltro, l'Azienda riconoscendo il valore sociale della maternità garantirà alla lavoratrice durante il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro dovuta a gravidanza e puerperio la corresponsione del 100% della retribuzione.

### **Articolo 37** **Tutele specifiche**

#### **Portatori di handicap**

1. Ai lavoratori portatori di handicap in situazione di gravità, nonché ai lavoratori che si trovino nella necessità di prestare assistenza a figli ovvero a parenti o affini entro il 3° grado, ancorché non conviventi, del portatore di handicap in situazione di gravità, si applicano le disposizioni previste dall'art. 33 legge 5.2.1992, n. 104 e ss. mm. ii. Con specifico riferimento ai giorni di permesso mensile previsti dalla Legge n. 104/92 le parti convengono che il computo dell'anzianità di servizio comprenda gli effetti relativi alle ferie, alla 13<sup>a</sup> mensilità o alla gratifica natalizia e che il relativo trattamento sia utile ai fini del computo del T.F.R..
2. Allo scopo di favorire, nel rispetto della quota d'obbligo prevista dalla legge n. 68/99 l'inserimento dei portatori di handicap in posti di lavoro confacenti alle loro attitudini e capacità lavorative, compatibilmente con le esigenze tecnico-impianistiche, le aziende si adopereranno per assicurare adeguate condizioni di sicurezza e di agibilità dei posti di lavoro.

*[Handwritten signatures and initials]*

**CAPITOLO V**  
**NORME DISCIPLINARI**

**Art. 38**  
***Doveri del lavoratore***

1. Il lavoratore deve tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti allo svolgimento delle mansioni affidategli e, in particolare:
  - a) rispettare l'orario di lavoro ed adempiere alle formalità prescritte dall'Azienda per il controllo della presenza;
  - b) dedicare attività assidua e diligente nel disbrigo delle mansioni affidategli, osservando le disposizioni del presente Contratto, nonché le istruzioni impartite dai superiori e rispettando l'ordine gerarchico/funzionale fissato dall'Azienda;
  - c) osservare scrupolosamente tutte le norme di legge e regolamentari sulla prevenzione infortuni che l'Azienda deve portare a sua conoscenza, nonché quelle emanate al riguardo dall'Azienda medesima;
  - d) mantenere la massima riservatezza sugli interessi dell'Azienda; non trarre profitto, con eventuale danno dell'Azienda medesima, da quanto forma oggetto delle sue funzioni, né svolgere comunque attività contraria agli interessi dell'Azienda stessa;
  - e) osservare con diligenza appropriata le disposizioni di legge e regolamento sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e le relative misure di sicurezza (D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni), nonché quelle emanate al riguardo dall'Azienda medesima;
  - f) astenersi dallo svolgere, durante l'orario di lavoro, atti che possano procurargli lucro o distogliere comunque la sua attività dall'espletamento delle mansioni affidategli;
  - g) avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, cancelleria, attrezzi e strumenti a lui affidati;
  - h) tenere, nell'espletamento delle sue funzioni, un contegno che concorra al buon nome dell'Azienda;
  - i) astenersi da comportamenti comunque lesivi della dignità e libertà della persona nonché della dignità e libertà sessuale delle lavoratrici e dei lavoratori in conformità ai principi contenuti nel decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198;
  - j) Il lavoratore è tenuto a gestire le pratiche connesse alle utenze di proprio interesse nella più assoluta trasparenza e nel rispetto delle procedure richiedendo le necessarie autorizzazioni.
  
2. In ottemperanza alla legge 12 giugno 1990, n. 146, come modificata ed integrata dalla legge 11 aprile 2000, n. 83, e nel rispetto degli accordi sindacali vigenti in materia, il lavoratore è tenuto ad assicurare, in caso di sciopero, le prestazioni indispensabili per l'erogazione del servizio .
  
3. Al lavoratore è vietato, inoltre, di valersi, anche al di fuori dell'orario di lavoro, della propria condizione per svolgere, eventualmente a fine di lucro, attività che siano comunque in concorrenza con quelle dell'Azienda e ricevere, a tale effetto, compensi o regalie sotto qualsiasi forma.
  
4. Il lavoratore – quando ne sia ravvisata la necessità in ordine alla sua tutela fisica personale o della collettività nella quale opera – deve sottoporsi, a richiesta dell'Azienda, a visita medica da effettuarsi a cura di enti pubblici od istituti specializzati di diritto pubblico.
  
5. L'esito della visita medica viene portato a riservata conoscenza dell'interessato.



## Criteria di correlazione tra le mancanze dei lavoratori ed i provvedimenti disciplinari

Premesso che il presente articolo regola la materia concernente i provvedimenti disciplinari – al fine di evitare incertezze o difformità di comportamento nell'applicazione dei commi 1° e 2° del presente articolo nel rispetto del principio di graduazione delle sanzioni in relazione alla gravità della mancanza e in conformità a quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970, n. 300 – si conviene quanto segue.

A) Incorre nei provvedimenti di RIMPROVERO SCRITTO, MULTA, SOSPENSIONE O TRASFERIMENTO PER PUNIZIONE il lavoratore che

- non si presenti al lavoro e/o non provveda a darne tempestivo avviso salvo il caso di impedimento giustificato;
- ritardi senza giustificato motivo l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
- non esegua gli ordini impartiti dall'Azienda sia in forma scritta che verbale;
- esegua negligenemente il lavoro affidatogli ovvero per disattenzione crei disservizi e/o danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;
- non provveda tempestivamente alle dovute segnalazioni o incombenze in caso di guasti alle macchine e agli impianti o di irregolarità nell'andamento del servizio;
- contravvenga ai divieti esposti in forma scritta in locali dove si mette in pericolo l'incolumità degli impianti o delle persone;
- esegua nei locali dell'Azienda lavori di lieve entità per conto proprio o di terzi fuori dell'orario di lavoro e senza sottrazione di materiale dell'Azienda, con uso di attrezzature dell'Azienda stessa;
- trasgredisca in altro modo l'osservanza del presente Contratto o commetta mancanza che porti pregiudizio alla disciplina e alla sicurezza sul posto di lavoro;
- rechi danno col suo comportamento all'immagine dell'Azienda.
- si rende comunque responsabile di trasgressioni alle norme del presente Contratto o di regolamenti interni.
- violi le procedure interne previste nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D. Lgs. 231/01 o ponga in essere, nell'espletamento delle attività a rischio di reato, un comportamento non conforme alle prescrizioni del Modello.

Il rimprovero scritto verrà applicato per le mancanze di minor rilievo; la multa, la sospensione ed il trasferimento per quelle di maggior rilievo.

B) Incorre nel provvedimento di LICENZIAMENTO CON PREAVVISO il lavoratore che:

- commetta infrazioni alla disciplina ed alla diligenza del lavoro che, pur essendo di maggior rilievo di quelle contemplate dal punto 1) del presente articolo, non siano così gravi da rendere applicabile la sanzione del licenziamento senza preavviso.

A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:

- a) insubordinazione ai superiori;
- b) sensibile danneggiamento colposo agli impianti od alle attrezzature;
- c) danneggiamento arrecato per colpa grave a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni o servizi dell'azienda;
- d) grave pregiudizio all'Azienda a seguito di mancate segnalazioni di guasti alle macchine e/o impianti o di irregolarità nel servizio;
- e) esecuzione senza permesso di lavori nell'Azienda per conto proprio o di terzi, senza impiego di materiale dell'Azienda stessa e durante l'orario di lavoro;

- f) abbandono del posto di lavoro da parte di personale cui siano specificamente affidate mansioni di sorveglianza, custodia, controllo senza pregiudizio della incolumità delle persone o della sicurezza degli impianti;
- g) assenze ingiustificate prolungate oltre 4 giorni consecutivi;
- h) assenze ingiustificate fino a 4 giorni consecutivi ripetute più volte in un anno;
- i) condanna ad una pena detentiva comminata al lavoratore, con sentenza passata in giudicato, per azione commessa non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro;
- j) atti tali da far venire meno radicalmente la fiducia dell'Azienda nei confronti del lavoratore;
- k) recidiva in qualunque delle mancanze contemplate nel punto 1) del presente articolo quando siano stati applicati due provvedimenti di sospensione dal lavoro;
- l) stato di manifesta alterazione psico-fisica durante l'orario di lavoro.
- m) nel violare le regole procedurali o di comportamento previste nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D. Lgs. 231/01, ponga in essere, nell'espletamento delle attività a rischio di reato, un comportamento diretto in modo univoco al compimento di un reato presupposto (o di un illecito).

C) Incorre nel provvedimento di LICENZIAMENTO SENZA PREAVVISO il lavoratore che:

- provochi all'Azienda grave nocumento morale e/o materiale o che compia, in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, azioni che costituiscono delitto a termine di legge.

A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:

- a) grave insubordinazione ai superiori;
- b) furto nell'Azienda;
- c) trafugamento di schizzi, disegni, progetti di impianti, macchine ed attrezzature e documenti;
- d) danneggiamento volontario di materiale di proprietà dell'Azienda;
- e) danneggiamento arrecato per dolo a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni o servizi dell'azienda;
- f) abbandono del posto di lavoro da cui possa derivare pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti o comunque compimento di azioni che implicino gli stessi pregiudizi;
- g) assunzione di comportamenti che possano provocare grave pregiudizio all'incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti;
- h) esecuzione, senza permesso, di lavori nell'Azienda per conto proprio o di terzi con l'impiego di materiale dell'Azienda;
- i) rissa all'interno dell'Azienda o comunque durante l'espletamento delle proprie mansioni.
- j) nel violare le regole procedurali o di comportamento previste nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D. Lgs. 231/01, ponga in essere, nell'espletamento delle attività a rischio di reato, un comportamento diretto in modo univoco al compimento di un reato presupposto (o di un illecito) e tale da determinare a carico della Società l'applicazione delle sanzioni previste dal D. Lgs. 231/01.

*Handwritten signatures and initials:*  
 MR, A. Brano, P. Franchi, M. Biondini, G. B., L. B., B.

**CAPITOLO VI  
TRATTAMENTO ECONOMICO**

**Articolo 40  
Struttura retributiva**

1. La retribuzione dei lavoratori è contabilmente determinata in misura mensile.
2. La retribuzione è composta dalla somma delle seguenti voci:
  - a. minimo contrattuale di cui alla tabella riportata in calce al presente articolo e dai corrispettivi eventualmente spettanti a titolo di aumenti periodici di anzianità, superminimi individuali;
  - b. ex indennità di contingenza.
3. La retribuzione oraria giornaliera ed oraria dei lavoratori anche ai fini dei vari istituti contrattuali, salvo diverse indicazioni, si determina dividendo la retribuzione di cui al comma 2 rispettivamente per 26 e 173.
4. In aggiunta alla retribuzione, vengono corrisposti i seguenti emolumenti:
  - c. 13° mensilità, disciplinate dall'art. 42 (Tredicesima mensilità);
  - d. Elemento Distinto della Retribuzione (EDR) €10,33 di cui al Protocollo 31.7.92.
5. La retribuzione di cui al comma 2 e le altre indennità e i compensi espressamente previsti dal presente contratto sono fissati al lordo delle imposte e delle trattenute di legge e di contratto e vengono corrisposti a mensilità posticipate, al netto delle imposte e trattenute stesse, nonché delle trattenute per multe, sospensioni e assenze ingiustificate.
6. Durante il periodo della fruizione delle ferie, oltre alla "retribuzione", così come definita al comma 2 del presente articolo, continuano ad essere corrisposte le indennità fisse mensili.
7. Di seguito si riportano le tabelle retributive in vigore dall'1.10.2013:

Livelli	Param.	Conting.	EDR	dal 1.10.2013		dal 1.7.2014		dal 1.1.2015		dal 1.11.2015	
				Aumento	Minimi	Aumento	Minimi	Aumento	Minimi	Aumento	Minimi
Q	222	530,91	10,33	€ 34,47	€ 1.513,76	€ 41,37	€ 1.555,13	€ 55,16	€ 1.610,28	€ 55,16	€ 1.665,44
7	222	530,91	10,33	€ 34,47	€ 1.513,76	€ 41,37	€ 1.555,13	€ 55,16	€ 1.610,28	€ 55,16	€ 1.665,44
6	198	526,99	10,33	€ 30,75	€ 1.347,54	€ 36,89	€ 1.384,43	€ 49,19	€ 1.433,62	€ 49,19	€ 1.482,81
5S	168,51	521,08	10,33	€ 26,17	€ 1.148,51	€ 31,40	€ 1.179,91	€ 41,87	€ 1.221,77	€ 41,87	€ 1.263,64
5	161	521,08	10,33	€ 25,00	€ 1.097,32	€ 30,00	€ 1.127,32	€ 40,00	€ 1.167,32	€ 40,00	€ 1.207,32
4	145	517,83	10,33	€ 22,52	€ 989,45	€ 27,02	€ 1.016,46	€ 36,02	€ 1.052,49	€ 36,02	€ 1.088,51
3	133	516,07	10,33	€ 20,65	€ 905,71	€ 24,78	€ 930,49	€ 33,04	€ 963,54	€ 33,04	€ 996,58
2	118	514,03	10,33	€ 18,32	€ 803,49	€ 21,99	€ 825,48	€ 29,32	€ 854,80	€ 29,32	€ 884,11
1	100	511,26	10,33	€ 15,53	€ 681,40	€ 18,63	€ 700,03	€ 24,84	€ 724,88	€ 24,84	€ 749,72

8. Ai lavoratori inquadrati nel 7° livello è corrisposto un elemento retributivo pari ad € 59,39.

Ai Quadri è corrisposta una indennità di funzione pari ad € 98,13 mensili lorde, comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.

9. Gli incrementi dei minimi tabellari sono comprensivi del recupero del differenziale inflativo pregresso.
10. Nel mese di giugno dell'ultimo anno di vigenza del presente CCLA, le Parti si incontreranno per valutare eventuali significativi scostamenti inflazionistici tra i valori presi in considerazione agli effetti del presente Contratto ai fini di un eventuale recupero in termini di variazione dei minimi entro la vigenza stessa.

## UNA TANTUM

Ai lavoratori in forza alla data del 1° luglio 2013, non in prova, sarà erogato, con le competenze del mese di agosto 2013, un "importo forfettario", già comprensivo di qualsiasi incremento retributivo comunque riferibile al periodo che va dal 1° gennaio 2013 al 30 settembre 2013, di € 125,00 (centoventicinque/00) lordi a titolo di copertura economica.

Tale importo sarà corrisposto in misura indifferenziata per livello di inquadramento ed in proporzione ai mesi interi di servizio prestato nel periodo suddetto (valore complessivo rapportato a 9). La frazione di mese superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero.

Nel caso di prestazione a tempo parziale svolta nel corso del periodo sopra considerato l'importo forfettario su indicato sarà corrisposto in misura proporzionale all'entità della prestazione svolta.

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 e indiretta, di origine legale o contrattuale, ed è quindi comprensivo degli stessi.

### Articolo 41

#### **Aumenti periodici di anzianità**

1. Il lavoratore ha diritto, per ogni biennio di servizio maturato e valido ai fini dell'anzianità, al riconoscimento di un importo in cifra fissa nella misura riportata nella seguente tabella, per ciascun livello retributivo, limitatamente a 5 bienni maturati a partire dalla data di assunzione:

Livello	Importo mensile lordo
Q	46,33
7	41,45
6	36,80
5	32,85
4	29,59
3	24,97
2	21,54
1	16,71

2. Gli aumenti periodici decorreranno dal 1° giorno del mese immediatamente successivo a quello in cui si compie il biennio di anzianità.

3. Nei casi di assegnazione a livello superiore verrà mantenuto l'importo degli assegni periodici di anzianità in precedenza maturati e la frazione di biennio in corso di maturazione sarà utile per l'attribuzione dello scatto al valore del nuovo livello.
4. Gli assegni periodici di anzianità non potranno essere assorbiti da precedenti o successivi assegni 'ad personam', né questi potranno essere assorbiti dagli aumenti periodici maturati o da maturare.

**Articolo 42**  
**Tredicesima mensilità**

1. La Società è tenuta a corrispondere per ciascun anno al lavoratore, in occasione della ricorrenza natalizia, una 13<sup>a</sup> mensilità di importo ragguagliato all'intera retribuzione mensile percepita.
2. Nel caso di inizio o di cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore non in prova ha diritto a tanti 12esimi dell'ammontare della 13<sup>a</sup> mensilità quanti sono i mesi di anzianità di servizio presso la Società. La frazione di mese superiore a 15 giorni va considerata a questi effetti come mese intero.
3. Il periodo di prova seguito da conferma è considerato utile per il calcolo dei 12esimi di cui sopra.

**Dichiarazione a verbale**

Ai soli fini dei rapporti con gli enti previdenziali e senza pregiudizio per la retribuzione contrattualmente dovuta ai lavoratori, le parti dichiarano che la quota di 13<sup>a</sup> mensilità e di altre eventuali retribuzioni differite, corrisposta al lavoratore per i periodi di sospensione della prestazione di lavoro relativi a malattia, infortunio non sul lavoro, gravidanza e puerperio, è a carico della Società esclusivamente ad integrazione della parte di tale quota indennizzata in forza di disposizioni legislative.

**Articolo 43**  
**Trasferte**

1. Al lavoratore inviato dalla Società, per esigenze di servizio, fuori dal suo normale ambito territoriale di impiego, verranno rimborsate, qualora egli non possa usufruire dei servizi aziendali, le spese effettive di viaggio corrispondenti all'utilizzo dei mezzi normali di trasporto nonché, in relazione alla necessità di consumare uno o più pasti e/o di pernottare fuori dalla abituale residenza, le spese di vitto e alloggio, ovvero verrà corrisposta un'indennità di trasferta giornaliera (diaria).
2. Gli importi del suddetto rimborso spese o della diaria saranno definiti con successivo accordo tra le parti.
3. Le indennità riconosciute al personale in trasferta sono escluse dal calcolo della retribuzione spettante per tutti gli istituti di legge e/o di contratto.

**CAPITOLO VII**  
**ESTINZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO ED ISTITUTI COLLEGATI**

**Articolo 44**  
**Preavviso di licenziamento e di dimissioni**

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

Anni di servizio	Livelli 1, 2, 3, 4	Livello 5	Livelli 6, 7
fino a 5	1 mese	1,5 mesi	2 mesi
oltre 5 e fino a 10	1,5 mesi	2 mesi	3 mesi
oltre 10	2 mesi	2,5 mesi	4 mesi

2. I termini della disdetta decorrono dalla metà o dalla fine di ciascun mese.
3. La parte che risolve il rapporto senza l'osservanza dei predetti termini di preavviso deve corrispondere all'altra una indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.
4. È facoltà della parte che riceve il preavviso di interrompere il rapporto sia all'inizio sia nel corso del preavviso, corrispondendo all'altra parte un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di preavviso non compiuto.
5. Durante il compimento del periodo di preavviso in caso di licenziamento l'azienda concederà al lavoratore dei permessi per la ricerca di nuova occupazione; la distribuzione e la durata dei permessi stessi saranno stabilite dalla Direzione in rapporto alle esigenze dell'azienda.

Il licenziamento e le dimissioni devono essere effettuate secondo quanto previsto dalla normativa di legge in materia.

**Articolo 45**  
**Trattamento di fine rapporto (T.F.R.)**

1. All'atto della risoluzione del rapporto la Società corrisponderà al lavoratore un T.F.R. da calcolarsi secondo quanto disposto dall'art. 2120 c.c. e dalla Legge 29.5.1982, n. 297.
2. In applicazione dell'art. 1 della sopraccitata legge, la retribuzione da prendere come base per la determinazione del TFR è quella composta esclusivamente dai seguenti elementi:

- a. minimo contrattuale;  
b. ex indennità di contingenza;  
c. aumenti periodici di anzianità;  
d. indennità funzione quadri;  
e. elemento retributivo del livello 7;  
f. 13° mensilità;  
g. superminimi individuali;  
h. elemento distinto della retribuzione (EDR) di cui al Protocollo Governo-Parti sociali del 31.7.92;  
i. differenze sui minimi in caso di mutamento mansioni.

3. Il pagamento del T.F.R. spettante avverrà entro 30 giorni dalla data di pubblicazione dell'indice Istat da utilizzare per la rivalutazione del trattamento maturato.

#### Dichiarazione a verbale

Le parti in attuazione di quanto previsto dal comma 2, art. 2120 c.c., convengono che la retribuzione, comprensiva delle relative maggiorazioni, afferente alle prestazioni di lavoro effettuate oltre il normale orario di lavoro nonché ai compensi per reperibilità di cui all'art. 25, è esclusa dalla base di calcolo del T.F.R..

#### Art. 46

#### Previdenza complementare

1. Le Parti si danno atto che, ai sensi dell'art. 5 dello Statuto del Fondo PEGASO, Fondo Pensione Complementare per i dipendenti delle imprese di servizi di pubblica utilità, possono essere associati al Fondo i lavoratori i cui contratti collettivi prevedano l'adesione a PEGASO e siano stipulati da almeno una delle Organizzazioni Sindacali che sono firmatarie dei CCNL gas-acqua o elettricità.
2. Le Parti con la sottoscrizione del contratto del 2 luglio 2008, hanno aderito al "Fondo Complementare per i dipendenti delle imprese di servizi di pubblica utilità PEGASO" anche ai fini e per gli effetti relativi alla destinazione del trattamento di fine rapporto di cui al D.Lgs. n. 252/2005. Il predetto contratto è stato trasmesso, a cura delle Parti, al Fondo PEGASO, per gli adempimenti necessari.
3. Le Parti aderendo al Fondo di cui al precedente comma, hanno accettato integralmente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 comma 4 dello Statuto del suddetto Fondo, le relative norme, fatte salve le disposizioni di seguito precisate.
4. La contribuzione al Fondo si realizza attraverso un contributo a carico dell'Azienda ed un contributo a carico del lavoratore in misura pari all'1,21% della retribuzione annua utile ai fini del T.F.R.; l'obbligo di contribuzione è assunto dalle aziende esclusivamente nei confronti dei lavoratori iscritti al Fondo.
5. Ferma restando l'integrale destinazione al Fondo del T.F.R. maturando dei lavoratori di prima occupazione successiva al 28 aprile 1993, la quota minima di prelievo dal T.F.R. è pari al 2,1% della retribuzione annua utile ai fini del T.F.R. per i lavoratori con meno di 18 anni di contribuzione alla data del 31.12.1995 ed all'1,6% per i lavoratori con più di 18 anni di contribuzione alla medesima data.
6. Le contribuzioni a carico dell'impresa e del lavoratore sono trattenute mensilmente e versate al Fondo ogni tre mesi (aprile, luglio, ottobre, gennaio) entro i termini previsti per il versamento dei contributi previdenziali, analoga periodicità di versamento è adottata per l'importo relativo al T.F.R..
7. Per quanto non espressamente regolato, in particolare per tutto quanto riguarda finalità, organi, entrate, patrimonio, gestione, prestazioni e beneficiari, si fa riferimento alle disposizioni contenute nel vigente Statuto di PEGASO ovvero alle sue eventuali future modifiche.



**CAPITOLO IX**  
**AZIONI POSITIVE E NORME DI CARATTERE SOCIALE**

**Art. 48**

***Pari Opportunità e tutela della dignità degli uomini e delle donne sul posto di lavoro***

1. Nel rispetto delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna", nell'intento di sviluppare iniziative nell'ambito delle previsioni e delle possibilità offerte dalla suddetta normativa sulle azioni positive, in armonia con le raccomandazioni UE a tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro, le Parti convengono di promuovere azioni finalizzate ad individuare e rimuovere eventuali situazioni di ingiustificato ostacolo soggettive ed oggettive che non consentano una effettiva parità di opportunità per l'accesso al lavoro e nel lavoro per uomini e donne.
2. In riferimento agli scopi indicati al punto 1 del presente articolo, la Commissione Paritetica per le Pari Opportunità, già prevista dal Protocollo di Relazioni Industriali vigente per il Gruppo ACEA, è da intendersi organismo di tutela anche per la nuova Società.
3. Fermo restando quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di permessi o aspettative legati agli eventi di maternità, l'Azienda promuoverà – ove necessarie – le attività di aggiornamento per favorire il reinserimento delle lavoratrici al loro rientro in servizio al termine del periodo di assenza per maternità e per altre fattispecie previste con riferimento alla legge 8 marzo 2000, n. 53.
4. Ove necessario in relazione ad eventuali cambiamenti di ruoli anche per ristrutturazione aziendale ed in raccordo con le proposte formulate dalla Commissione Paritetica per le Pari Opportunità del Gruppo ACEA, l'Azienda realizzerà misure atte a favorire effettive pari opportunità nelle condizioni di lavoro e di sviluppo professionale per le lavoratrici.
5. Le Parti, nel considerare quanto previsto dalla raccomandazione della Unione Europea n. 31 del 27 febbraio 1991 e la risoluzione del Parlamento Europeo dell'11 febbraio 1994 in materia di molestie sessuali, nonché dal Decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 216 di attuazione della Direttiva Europea n. 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro, promuoveranno azioni intese a prevenire comportamenti che offendano la dignità degli uomini e delle donne nel mondo del lavoro.
6. In particolare le Parti si danno atto di aver dato attuazione, mediante la costituzione della descritta Commissione per le Pari Opportunità nonché la nomina del Consigliere di fiducia nell'ambito del Gruppo ACEA, a politiche di prevenzione ed informazione nei confronti di ogni forma di discriminazione e molestia sessuale, affermando il diritto di tutti i lavoratori e lavoratrici a vivere in un ambiente di lavoro sicuro e favorevole alle relazioni umane nel rispetto della dignità di ciascuna donna e di ciascun uomo nell'espletamento dei propri compiti.



Handwritten signatures of various individuals, including names like 'Bianchi', 'Pellegrini', and 'Bianchi'.

### PROTOCOLLO AZIONI SOCIALI

Le Parti, nell'intento di contribuire alla tutela della dignità morale dell'attività lavorativa, attraverso azioni e comportamenti di solidarietà sociale, convengono sull'opportunità di definire un quadro di misure a sostegno dei lavoratori impegnati in attività di elevato contenuto sociale ovvero che versino in stati di particolare bisogno.

### PROTOCOLLO ATTUATIVO LEGGE 146/90

Le Parti, inoltre, riconoscendo l'applicabilità alla Società Acea8cento delle disposizioni di cui alla Legge 146/1990 e succ. modif., si impegnano a definire tutti gli aspetti applicativi di quanto in essa previsto.

Nelle more della definizione di tale intesa complessiva, le Parti convengono che, in occasione di astensioni dal lavoro riguardanti il personale della Società, saranno garantite, per numero e tipologia di personale abitualmente impiegato, le attività relative al servizio di segnalazione guasti svolte per conto delle Società clienti.

### PROTOCOLLO SULLA ISTITUZIONE DI FORME DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Le Parti, riconoscendo l'elevato valore sociale di un sistema di *welfare* aziendale ed in coerenza con i principi condivisi nel Protocollo d'Intenti 2 luglio 2008, concordano che, con efficacia dall'anno 2011, la Società versi al CRA Gruppo ACEA per ciascun dipendente un importo annuo pari a Euro 120,00 (centoventi), con le medesime modalità e criteri già in atto nel Gruppo, finalizzato all'attivazione di una copertura per spese odontoiatriche a favore del personale destinatario del presente accordo.

Resta inteso che le Parti, in linea con le previsioni del richiamato Protocollo, potranno ulteriormente confrontarsi sulla presente disciplina nonché su forme e soluzioni, anche diverse, di assistenza sanitaria integrativa che, tenendo conto delle compatibilità economiche della Società, prevedano la partecipazione dei lavoratori alla spesa.

Protocollo Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori

1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall'articolo 6 del presente contratto, condividono di individuare unanimemente delle Linee programmatiche 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, ove in uso, nella Società:
    - 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 specifici tavoli di approfondimento tecnico;
    - 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, anche attraverso elaborazioni in forma aggregata per le finalità perseguite dall'Azienda e coerenti con l'organizzazione;
    - 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.
3. Le Parti si danno atto che gli accordi attuativi sottoscritti tenendo conto dello schema di riferimento comune daranno esecuzione a quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, l. 20 maggio 1970, n. 300.

Handwritten signatures of various individuals, including names like 'Bianco', 'Bianchi', and 'Bianchi', scattered across the bottom of the page.