# IPOTESI DI ACCORDO

In data 29 gennaio 2016 tra METRO Italia Cash & Carry S.p.A. rappresentata dai Sigg. Maurizio Casalotto Cossu, Giuseppe Cipri, Mirta Pinnetti, Manuela Casadio, Giovanna Marchetti, Francesca Zago, Andrea Lozza, Sesto Santoli, Francesco Grieco, Maria Loschiavo, Gianluca Fogazzaro assistiti da Giuseppe Sallì di Federdistribuzione

e

la FILCAMS - CGIL Nazionale rappresentata dal Sig. Alessio Di Labio
la FISASCAT - CISL Nazionale rappresentata dal Sig. Mirco Ceotto
la UILTuCS - UIL Nazionale rappresentata dal Sig. Marco Marroni

presente la Delegazione Trattante, unitamente alle strutture Territoriali delle OO.SS.

Dopo ampia e approfondita discussione le Parti convengono e stipulano quanto segue:

## 1. Premesse

L'accordo 2016-2018 di METRO Italia Cash and Carry S.p.A. si colloca in un periodo caratterizzato dalla complessità dei fenomeni economici, politici, sociali, con continue trasformazioni che richiedono comportamenti dinamici e regole flessibili per la gestione dei processi aziendali; è necessario che questi ultimi si sviluppino con la sintonia di organizzazione e forza lavoro, in un momento storico in cui i confini materiali ed intellettuali del lavoro tendono ad avvicinarsi, ricomponendosi in nuove professionalità e modalità di prestazione di servizio, adeguate ad una realtà fortemente competitiva, contrassegnata da esigenze spesso mutevoli del mercato e da una crisi strutturale che caratterizza da alcuni anni i mercati mondiali. Anche in questo quadro in evoluzione occorre comunque puntare sul coinvolgimento e sulla motivazione delle persone, valorizzando le capacità personali e professionali e favorendone la crescita e lo sviluppo.

In funzione della evoluzione e differenziazione territoriale del contesto economico di riferimento si è resa necessaria una riorganizzazione dei punti vendita con la creazione di nuovi concept ( Aree Metropolitane , Format Cinisello , Piazza affari , Casa dell'Horeca , Seasonal e Casa dell'Horeca XL).
La realizzazione della strategia aziendale e l' evoluzione dei format mira a consentire all'Azienda di acquisire sempre maggiori quote di mercato dei clienti di riferimento. L'Azienda ha riaffermato che, in un ottica di chiarezza dell'offerta commerciale focalizzata sul Cliente HORECA ,nei prossimi anni, il concept CASA DELL'HORECA costituirà la naturale evoluzione della rete di vendita.

Le relazioni sindacali in Metro trovano nel presente accordo una nuova occasione per ridefinire il contesto nel quale le stesse devono muoversi per fronteggiare il periodo congiunturale con sforzi reciproci , confermando l'impegno del metodo ed individuando nel confronto a livello centrale e territoriale lo strumento con cui affrontare e risolvere i problemi della trasformazione.

Informazione, confronto, sintesi negoziale sono i capisaldi del reciproco riconoscimento, senza alcuna sovrapposizione di ruoli, per sviluppare un sistema fluido e non burocratico di relazioni sindacali qualificate; queste consentiranno di superare i problemi aziendali tramite le strategie di crescita professionale, di formazione e sviluppo, in un'ottica di benefici per l'azienda, per chi vi opera e per l'ambiente esterno. Le parti si danno reciproco affidamento sulla condivisione del metodo del dialogo e della concertazione, privilegiando la ricerca di convergenze nella gestione equilibrata dei rispettivi interessi.

## 2. Sistemi di relazioni sindacali

### I. Diritti di informazione e metodologia del confronto

| LIVELLO | I° | II° |
|---|---|---|
| **NAZIONALE**<br>Segreterie Nazionali<br>Organismo Bilaterale<br>Direzione METRO | MARZO / APRILE | SETTEMBRE / OTTOBRE |
| **PUNTO VENDITA**<br>R.S.U.<br>Segreterie Territoriali<br>Direzione Punto Vendita | TRIMESTRALE | |

Procedura di relazioni sindacali a livello Nazionale

Nell'ambito degli incontri semestrali su istanza di una delle parti il confronto potrà interessare una o più delle seguenti tematiche :

- evoluzione dei format dei P.V.
- evoluzione ed investimenti della rete di vendita
- processi aziendali impiegati
- servizio alla clientela
- organizzazione del lavoro in atto
- consistenza e distribuzione delle presenze effettive dei lavoratori
- volume delle merci vendute e loro modalità di movimentazione.

Verranno inoltre fornite ai componenti Nazionali ed alla Commissione azioni positive le informazioni previste dalla legge 125/1991 in tema di pari opportunità.

L'Azienda si impegna a trasmettere alle OOSSNN annualmente i dati aggregati relativi alle ore lavorate/assenze in ciascun punto vendita ed alle varie tipologie contrattuali utilizzate (lavoratori FT/PT, lavoratori somministrati/apprendisti/altri), informazioni aggregate sugli andamenti commerciali, sull'impiego delle varie tipologie contrattuali di

lavoratori, sui dati di assenza, sulle prestazioni straordinarie e supplementari, secondo un format unico per tutte le unità del gruppo.
Sulla scorta di tali informazioni nell'ambito degli incontri semestrali si realizzerà il confronto sulle informazioni ricevute.

Le parti concordano di attuare a livello Nazionale nell'ambito degli incontri previsti un confronto relativo ad eventuali progetti significativi di innovazione tecnologica nonché sulla evoluzione dei format in funzione degli scenari competitivi del mercato di riferimento e della acquisizione di maggiori quote di segmento Horeca nel territorio. Tali incontri saranno comunque preventivi alla attuazione dei singoli progetti.

Procedura di relazioni sindacali di Punto Vendita.

L'Azienda si impegna a trasmettere alle RSA/RSU con cadenza trimestrale i dati aggregati relativi alle ore lavorate/assenze in ciascun punto vendita ed alle varie tipologie contrattuali utilizzate (lavoratori FT/PT, lavoratori somministrati/ apprendisti/altri), informazioni aggregate sugli andamenti commerciali, sull'impiego delle varie tipologie contrattuali di lavoratori, sui dati di assenza, sulle prestazioni straordinarie e supplementari, secondo un format unico per tutte le unità del gruppo.
Sulla scorta di tali informazioni le Parti si incontreranno a livello territoriale con la presenza di RSA/RSU al fine di realizzare il confronto sulle informazioni ricevute.

Sempre nell'ambito degli incontri trimestrali su istanza di una delle parti il confronto potrà interessare una o più delle seguenti tematiche :

- struttura fisica del Punto vendita
- format del P.V.
- tecnologia impiegata
- servizio alla clientela/delivery
- organizzazione del lavoro in atto
- consistenza e distribuzione delle presenze effettive dei lavoratori
- volume delle merci vendute e loro modalità di movimentazione
- previsione di eventuali interventi in materia di inquadramenti e mansioni in occasione di riorganizzazioni aziendali

All'esito di tale confronto l'Azienda valuterà fra l'altro l'opportunità di verificare gli assetti occupazionali e le eventuali stabilizzazioni e/o incrementi dell'orario contrattuale avanzate da dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato parziale.

Le parti concordano di attuare a livello di Sede e di Punto vendita incontri tra RSU/RSA e la Direzione con l'obiettivo di affrontare progetti significativi di innovazione tecnologica nonché di confronto sulla evoluzione del format in funzione degli scenari competitivi del mercato di riferimento e della acquisizione di maggiori quote di segmento Horeca nel territorio. Tali incontri saranno comunque preventivi alla attuazione dei singoli progetti.

Saranno altresì fornite alle RSA/RSU informazioni sulla presenza del personale "stagista" e fatta visionare copia della convenzione stipulata con l'Ente proponente.
Le OO.SS. dichiarano la propria consapevolezza sulla riservatezza dei dati forniti dall'Azienda e pertanto si impegnano a non divulgarli.

Allo scopo di prevenire o comporre, attraverso uno sforzo comune di dialogo, i momenti di conflitto potenziale o in atto a livello di unità operativa, si conviene di strutturare le relazioni sindacali a livello di Punto Vendita, secondo le seguenti modalità e procedure:

di norma, incontro trimestrale in concomitanza con la consegna dei dati , ovvero in altra data su richiesta di una delle parti.

Le parti si impegnano a non assumere iniziative unilaterali senza il preventivo confronto.
In caso di conflitto in atto, non dovuto all'adozione di autonome decisioni di una della parti, ove non sia possibile raggiungere a livello locale una soluzione, verranno attivate le strutture sindacali territoriali e la Direzione Risorse Umane per un approfondimento sul tema.
Salvo situazioni di forza maggiore, l'incontro tra R.S.U./OO.SS. Territoriali/Direzione Risorse Umane/Direzione locale dovrà avvenire entro 5 giorni dalla convocazione scritta (Mail o fax o raccomandata a mano). Durante questo periodo e fino ad incontro avvenuto, resteranno sospese le iniziative unilaterali.
Ad incontro avvenuto, nel caso che non sia stato possibile raggiungere una soluzione concordata, ove le parti non ritengano di deferire il problema a livello di Segreterie Nazionali/Direzione Risorse Umane, ciascuna parte riprenderà libertà di comportamento.

## II. Commissioni

Vengono previste le Commissioni Paritetiche di seguito indicate , composte ciascuna da 3 membri di parte sindacale (1 per sigla) facenti parte delle RSU/RSA e 3 di parte aziendale:

- Commissione Azioni Positive
- Commissione Formazione
- Commissione Sicurezza

La finalità di tali Commissioni è quella in generale di effettuare un costante monitoraggio ed analisi sugli andamenti delle tematiche di rispettiva competenza e di formulare proposte di sviluppo positivo delle stesse da sottoporre al tavolo nazionale favorendone la diffusione.

- La Commissione Azioni Positive avrà il compito di proporre iniziative e soluzioni volte a promuovere azioni di inclusione e valorizzazione delle diversità, anche nell'ambito dell'omonimo progetto aziendale denominato Inclusion e Diversity, di monitorare le azioni del progetto Active Ageing promosso dall'Azienda, finalizzato a supportare l'attività e le potenzialità dei collaboratori over 55. Entro il mese di maggio 2016 la Commissione procederà all'individuazione delle modalità per applicare l'estensione di benefici e tutele alle coppie di fatto.
- La Commissione Formazione, avrà il compito di contribuire alla definizione degli indirizzi formativi e dei contenuti della formazione, raccogliendo le istanze dei Punti Vendita utili a formulare progetti formativi per i quali l'Azienda potrà avvalersi dei finanziamenti dei fondi Europei e Nazionali per la formazione. In quest'ambito la Commissione sarà parte attiva nell'iter necessario all'approvazione degli Enti di controllo della formazione finanziata e curerà inoltre l'informazione in merito ai progetti a livello di unità produttiva. Nell'ambito dei progetti formativi , confermando la centralità dei collaboratori , la commissione valuterà progetti specifici utili a costruire percorsi di approfondimento su tematiche commerciali e professionali in linea con l'organizzazione del lavoro dei punti vendita e dei nuovi modelli organizzativi.
  A tal fine saranno altresì valutate proposte da parte della Commissione coerenti con i progetti aziendali in atto.
- La Commissione Sicurezza avrà il compito di formulare proposte e istanze al fine di dare ulteriore impulso all'attività aziendale sui temi legati a Salute e

Sicurezza nei luoghi di lavoro e sul tema della prevenzione dello Stress da lavoro correlato così come previsto dal Verbale di Incontro del 28 Settembre 2011.

I dati inerenti al conseguimento del Premio Soddisfazione Cliente , precedentemente in capo alla Commissione medesima , verranno inviati alle Segretarie Nazionali ed alle RSU/RSA trimestralmente per consentire un costante monitoraggio degli indici stessi. Le Parti stabiliscono che nella composizione del Pulse team sarà prevista la presenza di un componente della rappresentanza sindacale.
Resta inteso che interventi su l'organizzazione del lavoro e funzionamento del punto vendita , come da prassi , dovranno prevedere il confronto con le OOSS.

I tempi necessari al funzionamento delle Commissioni rientrano in un Monte Ore annuo a totale azienda appositamente dedicato pari ad massimo di 425 ore (totale azienda). Eventuali fabbisogni ulteriori saranno attinti dal monte ore sindacale di spettanza dei rispettivi Punti Vendita. Restano a carico della Società unicamente le spese di viaggio e soggiorno nell'ambito di quanto previsto dalla procedura aziendale n° 27 in tema di trasferte.

## III. Organismo Bilaterale

L'Organismo Bilaterale è composto per la parte sindacale da 18 componenti (RSU / RSA ) oltre alle Segretarie Nazionali, e per la parte aziendale da HRD , HRM ed HRBP ; esso costituisce l'organo tecnico deputato agli incontri informativi semestrali ( primavera e autunno). In occasione del primo incontro l'Azienda fornirà alle OOSS copia dei bilanci delle Società. Alle riunioni della Direzionale Aziendale con l'Organismo Bilaterale, potranno partecipare, previo accordo tra le parti, i Membri delle Commissioni ove la loro presenza sia funzionale all'approfondimento di tematiche, previste dall'ordine del giorno della riunione medesima, di competenza delle Commissioni stesse.
I tempi necessari al funzionamento dell'Organismo Bilaterale rientrano in un Monte Ore annuo a totale azienda appositamente dedicato pari ad un numero massimo di 325 ore. Eventuali fabbisogni ulteriori di ore saranno attinti dal monte ore sindacale dei rispettivi Punti Vendita. Restano a carico della Società unicamente le spese di viaggio e soggiorno nell'ambito di quanto previsto dalla vigente normativa trasferte (procedura n°27).

## IV. Diritti Sindacali

**Assemblee Sindacali**
Sono riconosciute 12 ore annue di assemblea a disposizione delle RSU /RSA di ciascun punto vendita.

**Permessi Sindacali**
L'Azienda riconoscerà i permessi sindacali nella misura di 5.5 ore per dipendente (tempi indeterminati e apprendisti) nei punti vendita di cui al punto 7, lettere a) e b) e Mestre del presente accordo.
L'azienda riconoscerà permessi sindacali nella misura di 3,5 ore per dipendente (tempi indeterminati e apprendisti) negli altri Punti Vendita e nella Sede.
Il conteggio dei permessi sindacali spettanti verrà effettuato tenendo conto dell'organico al 31 dicembre dell'anno precedente.

### V. Coordinamento Internazionale

L'azienda riconoscerà esclusivamente per attività di contatto legata al Coordinamento Internazionale del Gruppo METRO un monte ore annuale di 300 ore per ciascuna organizzazione che sarà gestito direttamente dalle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

### VI. Dispositivi per RSU

Nei punti vendita, nello spazio messo a disposizione delle RSA/RSU per la loro attività, è prevista la disponibilità di un computer da tavolo, collegato ad una stampante ed abilitazione alla posta elettronica, oltre ad una linea telefonica abilitata alle chiamate vocali esterne.

## 3. Welfare

Si confermano le integrazioni al 100% della quota di indennità economica di malattia e di infortunio rispettivamente erogate da INPS ed INAIL ad oggi in applicazione in caso di malattia, ricovero ospedaliero ed infortunio.

Si conferma che il trattamento corrisposto dall'INPS in caso di congedo parentale verrà integrato al 40% della retribuzione lorda relativa a tale periodo.

L'integrazione della indennità di congedo parentale fino al 40% e dell'infortunio fino al 100% della retribuzione lorda si applica a decorrere dal primo anno dall'assunzione.

In caso di superamento del periodo di comporto l'Azienda, prima di procedere alla risoluzione del rapporto di lavoro, valuterà congiuntamente alle strutture sindacali ai vari livelli i casi che presentino condizioni critiche per il prolungamento di detto periodo ai soli effetti del mantenimento del posto di lavoro.

## 4. Nuove aperture (punti vendita e depositi)

In caso di nuove aperture l'Azienda procederà ad un incontro con le Organizzazioni Territoriali per fornire le informazioni inerenti gli organici e la organizzazione del nuovo punto vendita.
I trattamenti previsti per gli assunti nella nuova struttura saranno quelli previsti nel presente Accordo con le relative gradualità definite.
In caso di nuova apertura nelle aree Metropolitane, in una fase successiva all'incontro con le Strutture territoriali, si prevedrà un incontro con le RSU/RSA degli altri punti vendita presenti sul territorio per le opportune informazioni in merito allo sviluppo del business nell'area medesima e una valutazione degli impatti dello stesso sul salario variabile e sugli assetti occupazionali. Le Parti procederanno alla verbalizzazione delle eventuali intese raggiunte sui temi oggetto dell'incontro.

## 5. Delivery

La Delivery rappresenta uno dei principali assett per lo sviluppo del fatturato dei punti vendita Metro.
La specificità della attività richiede una organizzazione del lavoro idonea a supportare le varie fasi di ricezione ordine ,elaborazione dello stesso ,preparazione e spedizione della

merce rendendo necessaria una fascia oraria di presenza del personale dedicato più ampia di quella prevista per l'attività ordinaria di punto vendita.

## 6. Disciplina del rapporto di lavoro

### I. Mercato del lavoro

L'Azienda conferma che, in applicazione della normativa vigente , il contratto a tempo indeterminato ed il contratto di apprendistato rappresentano le tipologie contrattuali privilegiate nell'inserimento del personale
In particolare per il contratto di apprendistato alla metà del percorso sarà previsto un momento di verifica (con successiva comunicazione scritta all'interessato) che potrà portare l'apprendista ad un'accelerazione del percorso di carriera.
Le parti convengono che l'inserimento degli apprendisti per il raggiungimento della qualifica di addetti alle operazioni ausiliarie alla vendita avverrà nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti.
Agli apprendisti saranno applicati i trattamenti retributivi e normativi previsti dalle normative vigenti a livello nazionale, nonché dal presente Accordo.
Le parti convengono inoltre di effettuare un costante monitoraggio in merito alle conferme dei contratti di apprendistato e di prevedere in particolare uno specifico confronto per un'analisi congiunta connessa a tale evoluzione ove il livello di conferme dovesse scendere a livello annuo totale azienda al di sotto del 88%.

### II. Contratti a termine

Ai lavoratori a tempo determinato assunti in sostituzione di lavoratori con contratto a tempo indeterminato, verranno corrisposti i trattamenti retributivi e normativi aziendali ad eccezione della maggiorazione per il lavoro domenicale che decorrerà dal 25° mese di lavoro anche non consecutivo in azienda.
Ai lavoratori con contratto a tempo determinato che ne facciano richiesta scritta entro 6 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro, sarà riconosciuto un diritto di priorità per le nuove assunzioni a tempo indeterminato in mansioni fungibili, decorso un periodo di lavoro continuativo di 18 mesi oppure suddiviso in più contratti di almeno 12 mesi complessivi, previa valutazione delle competenze professionali.
Le parti concordano inoltre in caso di utilizzo dei contratti a termine a livello totale azienda in misura superiore al 20% (Contratti a termine + Contratti a termine in somministrazione) di effettuare un confronto a livello nazionale per un'analisi congiunta in merito alle dinamiche connesse a tale evoluzione.

### III. Part time

Le parti concordano che l'utilizzazione del part-time è funzionale ad un'efficace organizzazione del lavoro. L'Azienda in funzione degli andamenti commerciali e delle necessità di garanzia del servizio al cliente verificherà, previo confronto con le Parti Sindacali, la possibilità di incremento orario per i part time nei reparti dove vi fossero esigenze valutando a tal fine le competenze professionali e la fungibilità nella nuova mansione. Inoltre in caso di assunzione a tempo indeterminato FT, i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato a tempo parziale operanti in mansioni fungibili avranno diritto di priorità previa valutazione delle competenze professionali.

Le parti definiscono inoltre di sottoporre ai lavoratori a tempo parziale interessati , la sottoscrizione delle clausole elastiche. A fronte della sottoscrizione delle citate clausole, al lavoratore sarà corrisposta un'indennità annuale pari a € 120 lorde annue da corrispondere per quote mensili. Entrambe le parti sottoscrittrici, azienda e lavoratore, potranno recedere dal patto con un preavviso di almeno 1 mese.

## 7. Svolgimento del rapporto di lavoro

### I. Orario di lavoro

Le parti convengono che per tutti i lavoratori Metro Italia Cash and Carry assunti in data successiva al 01 febbraio 2016 l'orario di lavoro applicato sarà a regime di 38 ore settimanali di lavoro effettivo (40 ore per i primi 12 mesi e 39 ore per i successivi 12 mesi) e l'eventuale fruizione del pasto avverrà fuori dell'orario di lavoro.
Per tutti gli assunti sino al 01 febbraio 2016 si conviene l'applicazione dei trattamenti previsti nel punto vendita di assunzione in materia di orario di lavoro.
Si definisce altresì che per i punti vendita con forte connotazione stagionale si procederà, attraverso confronti finalizzati ad intese a livello territoriale, alla definizione di diverse modalità di organizzazione del lavoro rispondenti a picchi e flessi delle vendite.

**a) Punti Vendita di Cinisello, Cesano, Castellanza, Torino, Roma Laurentina, Roma La Rustica, Firenze, San Donato, Genova, Bari, Roma Aurelia, Bolzano, Moncalieri, Verona e Bologna**

Fermo restando il contenuto dei contratti individuali e/o l'articolazione oraria applicata, per tutti i lavoratori con contratto a tempo pieno impegnati in vendita (esclusi Segreteria, Ufficio personale, Cassa Centrale, Promozione clienti) assunti in data precedente al 01 febbraio 2016 l'orario settimanale di lavoro continuerà ad essere di 36 ore su sei giorni lavorativi.
Il pagamento delle maggiorazioni straordinarie e supplementari conseguentemente decorre dal superamento dell'orario settimanale ridotto come sopra indicato.
Per i lavoratori non soggetti a limitazione d'orario ex D. Lgs. 66/2003 e successive modifiche viene adeguato il trattamento di miglior favore aziendale vigente.
Gli impiegati non appartenenti all'area di vendita godranno, nell'ambito della pausa per la consumazione del pasto, di 15 minuti giornalieri retribuiti.
Nei Punti Vendita coinvolti dall'applicazione dei contratti di solidarietà opereranno invece le condizioni previste negli accordi specificatamente sottoscritti a tale riguardo fino alla loro scadenza.

**b) Punti Vendita di Brescia, Pisa, Catania, Parma, Pescara, Cagliari, Modena, Udine, Pozzuoli, Lecce, Padova e Salerno**

Per tutti i lavoratori assunti in data precedente al 01 febbraio 2016 l'orario settimanale di lavoro per i lavoratori a tempo pieno viene fissato in 37 ore e 45 minuti su sei giorni lavorativi. Il pagamento delle maggiorazioni straordinarie conseguentemente decorre dal superamento dell'orario settimanale ridotto come sopra indicato.
Nei Punti Vendita coinvolti dall'applicazione dei contratti di solidarietà opereranno altresì le condizioni previste negli accordi specificatamente sottoscritti a tale riguardo fino alla loro scadenza.

Le parti convengono sulla circostanza che in ragione delle modifiche intervenute nel corso degli anni nell'articolazione e durata dell'orario settimanale ,eventuali diverse

soluzioni dovranno avere caratteristiche tali da rispettare pienamente le norme di legge e di contratto.

**Sabati liberi**
Nel contesto organizzativo unificato di tutti i Punti Vendita indicati nel punto 7 lettere a) e b) con prestazioni su sei giorni settimanali, ciascun lavoratore assunto a tempo indeterminato (part-time e full-time) ed operante in vendita potrà fruire di sei sabati liberi all'anno da pianificarsi annualmente con l'esclusione di novembre e dicembre e con redistribuzione del relativo orario settimanale su 5 giorni. Per i lavoratori assunti ante 1° ottobre 1993 nei Punti Vendita di cui al punto a) e di Brescia sarà garantita la possibilità di fruire di ulteriori 3 sabati liberi con l'utilizzo di ferie, PIR, riposi compensativi per prestazioni domenicali e festive, permessi sostitutivi del trattamento di festività coincidenti con il riposo settimanale di legge. Per tutti gli altri punti vendita non inclusi nel punto 7 lettere a) e b), sarà previsto un incontro tra la Direzione del PV e le RSU/RSA per la verifica della possibile fruizione di sabati liberi.

**Gestione ritardi**
In tutti i Punti Vendita il ritardo verrà considerato con un meccanismo analogo a quello dello straordinario delle cassiere: a fine mese si effettua il conteggio dei minuti utilizzando la mezz'ora come unità di riferimento.
Per i ritardi si considera allo stesso modo la mezz'ora come unità di riferimento.
Tutti i ritardi verranno conteggiati a fine mese e trattenuti per scaglioni di trenta minuti.
Resta inteso che il numero massimo di eventi-ritardi consentiti in un mese non può essere superiore a 3.

**Gestione Pausa**
In relazione al D. Lgs. 66/2003 le Parti confermano che la fruizione della pausa "caffè", per il tempo strettamente necessario, vincolata ad una prestazione ordinaria giornaliera continuativa superiore alle 4 ore, e la retribuzione della stessa secondo la prassi aziendale in atto in tutti i Punti Vendita, conformemente all'art.8 del D. Lgs.81/08 e s.m.i..

## II. Lavoro Straordinario, supplementare, notturno e banca delle ore

Si riconferma che per ore straordinarie e supplementari si intendono le ore prestate successivamente al completamento delle ore previste dall'orario di lavoro individuale.
Il pagamento delle prestazioni oltre orario causate da code di servizio al cliente,eccezionalmente riconosciuto alle sole addette alle casse attraverso il cumulo mensile dei minuti prestati oltre il termine dell'orario di lavoro giornaliero, verrà retribuito a frazioni di mezz'ora.
Ai lavoratori operanti strutturalmente in orario notturno sarà riconosciuto un diritto di priorità nel passaggio al lavoro diurno, in caso di nuove assunzioni per mansioni fungibili , dopo almeno 4 anni di svolgimento della prestazione notturna , previa valutazione delle competenze professionali.
Per quanto riguarda la Banca delle ore in sostituzione del compenso del lavoro straordinario / supplementare , ai lavoratori che ne faranno esplicita e formale richiesta con valenza annuale (12 mesi) , le ore di prestazione eccedenti quelle effettive secondo l'orario programmato , saranno accantonate su un conto individuale che potrà essere speso entro il 31 dicembre dell'anno successivo sotto forma di corrispondente tempo libero. Al lavoratore sarà data la possibilità di fruire dei permessi della Banca delle Ore nell'arco di tre anni da utilizzare su blocchi giornalieri nel periodo di minore attività, coincidente normalmente con il primo quadrimestre di ogni anno (Gennaio – Aprile) . Nel caso di richiesta di periodi di durata superiore al mese (c.d. sabbatici) , questi saranno da programmare con un anticipo di almeno un anno. Verrà consentito a chi desidera fruire

della Banca delle Ore di optare per il pagamento della maggiorazione delle ore straordinarie / Supplementari oppure di accantonare sul contatore l'equivalente in ore della maggiorazione stessa.

## III. Riposo settimanale, festività, permessi retribuiti e ferie

Continua a valere il principio secondo cui tutti i recuperi devono essere pianificati ed effettuati nel rispetto delle leggi e dei contratti al momento in cui si prevede la prestazione domenicale.
Per le festività coincidenti con le domeniche e infrasettimanali il trattamento sarà il seguente: pagamento 130% delle ore effettivamente lavorate più recupero delle ore lavorate sotto forma di compensativi, nel rispetto delle disposizioni del D Lgs. 66/2003 fino a concorrenza dell'orario lavorativo giornaliero. Per i nuovi assunti la maturazione delle tranches avverrà a partire dal 25° mese .Per eventuali prestazioni eccedenti l'orario giornaliero, le ore lavorate saranno retribuite al 130% senza ulteriori recuperi compensativi. Il trattamento delle festività coincidenti con le domeniche per gli anni di vigenza del presente contratto potrà essere sostituito, su scelta del lavoratore, da altrettante ore di permesso retribuito nella misura di 1/26 dell'orario contrattuale mensile.
In caso di particolari situazioni operative e/o commerciali potrà essere concordata a livello Punto Vendita per la generalità dei lavoratori, in sostituzione del pagamento, un accantonamento delle ore festive ed una successiva fruizione delle stesse a livello individuale .
Il trattamento retributivo per la giornata del S. Patrono rimane il 130 % delle ore lavorate.
Fermo restando le prassi e le consuetudini in atto , si conviene che i Punti Vendita Metro resteranno chiusi nei giorni di Natale , Pasqua , 1° Maggio e 1° Gennaio salvo diverse intese.
Si conferma che le ferie e i PIR eccezionalmente non goduti nell'anno di competenza dovranno inderogabilmente essere goduti entro il 30 aprile dell'anno successivo.

## IV. Lavoro Domenicale

L'azienda conferma che le aperture domenicali sono strategiche al fine dell'incremento della quota di mercato e della necessaria competitività.
La nuova regolamentazione delle aperture domenicali ha profondamente cambiato il contesto di mercato e lo scenario competitivo dell'ultimo periodo,rendendo indispensabile la garanzia del presidio dei Punti Vendita nella giornata della Domenica.
Le parti d'altro canto, consapevoli del disagio connesso all'effettuazione delle prestazioni lavorative domenicali, confermano con il presente accordo l'attuazione di norme volte alla migliore distribuzione delle presenze, coinvolgendo la più ampia platea di lavoratori possibile al fine di una migliore conciliazione della vita personale e lavorativa.
Le parti concordano pertanto di effettuare entro la fine del mese di settembre a livello di singolo punto vendita, un confronto sul tema dell'organizzazione del lavoro e sulla consistenza e distribuzione delle presenze effettive dei lavoratori necessarie a garantire presidi organizzati tali da assicurare un servizio al cliente in linea con gli standard Metro.
A seguito del confronto verrà ufficializzato il Calendario delle presenze domenicali e le conseguenti necessità in termini di presidio.
Nel periodo ottobre – novembre di ciascun anno le parti (Direzione di Punto Vendita e RSU/RSA ) si attiveranno al fine di raccogliere le disponibilità individuali impegnandosi, nel rispetto dei vincoli contrattuali, a ricercare la più ampia ed equa partecipazione tra i lavoratori del Punto Vendita. Saranno a tal fine prese in considerazione le eventuali disponibilità di tutti i lavoratori del punto vendita nel rispetto delle fungibilità e delle competenze richieste.
Non saranno tenuti ad assicurare la prestazione domenicale i lavoratori rientranti nei casi sotto elencati:

- Madri o padri affidatari di bambini di età fino al compimento del 6° anno;
- I lavoratori che assistono portatori di handicap conviventi o persone non autosufficienti titolari di assegno di accompagnamento, conviventi
- I lavoratori portatori di Handicap

Nel caso in cui il numero delle disponibilità individuali al lavoro domenicale, espresse da tutti i lavoratori ivi compresi lavoratori part-time, non fosse sufficiente a garantire la copertura dei presidi di cui sopra, verrà attivata la procedura per il coinvolgimento delle strutture sindacali Territoriali e Nazionali. Resta comunque inteso che, ove entro il 10 di dicembre di ogni anno, la pianificazione delle presenze risultasse ciononostante ancora incompleta, l'Azienda agirà secondo quanto previsto dalle disposizioni contrattuali vigenti in materia.
Viene definito che il numero medio delle presenze necessarie alla copertura dei presidi nei punti vendita di cui al punto 7 lettere a) e b) del presente accordo è pari a 12 prestazioni per anno, mentre per tutti gli altri Punti Vendita varierà in funzione delle località/stagionalità e degli orari di apertura. Viene confermato che, laddove la pianificazione per singola domenica esprimesse disponibilità individuali eccedenti l'effettivo fabbisogno, coerentemente coi ruoli e le competenze necessarie, si potrà definire per singolo lavoratore un numero di domeniche inferiore.
Le parti concordano che per tutti i lavoratori Metro assunti a tempo indeterminato ed apprendisti la percentuale di maggiorazione per il lavoro domenicale sarà, a far data dal 1° febbraio 2016, pari al 50% per le prime 8 domeniche lavorate, al 60% per le domeniche dalla 9 alla 14, e al 75% per le domeniche dalla 15 in avanti, fermo restando il riposo compensativo di legge. Il contatore annuale delle presenze domenicali suddette decorrerà dal 1° febbraio 2016.

## V. Diritto allo studio.

Ai lavoratori studenti, a titolo di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente, l'azienda riconoscerà 10 ore di permesso annue aggiuntive, per un totale di 50 ore complessive .Tali permessi saranno altresì concessi per la partecipazione a corsi aventi finalità di miglioramento professionale e culturale organizzati da istituti pubblici di istruzione.

## VI. Missione e trasferimento

Attualmente regolamentato da procedura interna n° 27 disponibile su Intranet aziendale. Eventuali modifiche alla procedura in tema di rimborso spese viaggio e trattamento trasferte dovranno essere oggetto di confronto preventivo tra le parti.

## VII. Indennità Cella Frigorifera

L'Indennità Cella Frigorifera verrà riconosciuta al personale che lavora nei Reparti Macelleria (con gestione rifornimento prodotto surgelato), Pescheria ,Surgelati e Delivery (laddove presente la Cella Delivery) . Tale indennità verrà erogata "a giornata". La voce è stata interpretata in modo estensivo intendendo per "giornata" le 4 ore di un pt. La voce sarà prevista anche per i contratti a termine abitualmente impiegati nei reparti interessati.

## VIII. Mensa

Resta confermata la ripartizione del costo complessivo del pasto nella misura di 1/3 a carico dipendente e 2/3 a carico azienda.
Viene mantenuto il diritto di accedere alla tavola calda aziendale per consumare il pasto, fuori dagli orari di lavoro; il servizio mensa sarà erogato indicativamente dalle 11.00 alle 14.30 o secondo i diversi orari concordati per Punto vendita, i turni di servizio devono

consentire la fruizione della mensa fuori dell'orario di lavoro in coda o in testa; se ciò non fosse possibile all'interno dell'orario di lavoro con intervallo non retribuito di 30'. Per quanto riguarda invece il servizio serale, esso sarà erogato dove ancora previsto indicativamente tra le ore 19,00 e le ore 21, 00 ferma restando una adeguata copertura del servizio al cliente. Per chi termina il turno alle ore 20 in linea di massima tra le ore 20 e le 20,30 mentre per chi termina il turno dopo le 20 tra le ore 19 e le 21, a fronte di una anticipazione di mezz'ora della prestazione lavorativa ad inizio turno I lavoratori interessati potranno optare per un orario continuato senza l'anticipazione della mezz'ora ed il conseguente utilizzo della tavola calda sottoscrivendo apposita dichiarazione con validità semestrale.

IX. CRAL

I CRAL di Punto Vendita dovranno essere regolarmente costituiti con statuto e programmi operativi e godranno di un contributo annuo aziendale di € 1800,00 (importo unificato valido per tutti i punti vendita).
Annualmente i CRAL dovranno inoltrare alla direzione aziendale richiesta scritta di contributo corredata da un rendiconto sintetico delle spese effettuate nell'anno precedente e un programma delle attività dell'anno per il quale il contributo viene richiesto.

## 8. Formazione

Le Parti condividono l'opportunità di un costante aggiornamento del bagaglio professionale di tutti i lavoratori di Metro Italia Cash and Carry su tutte le tematiche connesse allo svolgimento dell'attività lavorativa nella minima misura di 36 ore nel periodo di vigenza del presente accordo.
A tal fine vengono ricomprese tutte le attività formative (sia individuali che collettive) a carattere tecnico-commerciale e/o manageriale a qualsiasi titolo erogate. Al fine della redazione del programma annuale si terrà anche conto delle proposte emerse nell'ambito del Commissione Formazione.
La formazione sarà altresì mirata ad un accrescimento della professionalità dei collaboratori attraverso corsi specifici finalizzati a garantire lo sviluppo della strategia HORECA della Società.

## 9. Istituti retributivi

Gli istituti retributivi denominati Premio aziendale , Utilizzo impianti CIA , Assegno personale speciale e Superminimo non assorbibile sono regolati dalla nota a verbale allegata al presente accordo.

## 10. Premio Soddisfazione Cliente

Le parti concordano sulla centralità dei collaboratori METRO il cui impegno e contributo è fondamentale per il raggiungimento della soddisfazione del Cliente.

Il "Premio Soddisfazione Cliente" è stato definito in modo coerente con la Strategia di METRO Italia Cash and Carry, che pone il Cliente al centro e che considera che lo sviluppo aziendale sia fortemente collegato alla soddisfazione di quest'ultimo in particolare nel mercato HORECA.
L'obiettivo fondamentale del sistema di incentivazione è che tutte le risorse aziendali, a tutti i livelli , nessuna esclusa, siano parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi .

A tal fine, è stato strutturato in modo da consentire un costante monitoraggio degli andamenti in corso d'anno e conseguentemente facilitare il coinvolgimento di tutte le persone ivi incluse la RSU/RSA nelle azioni di miglioramento in corso d'anno attraverso gli incontri periodici di cui al paragrafo 2.
Il valore complessivo massimo annuo lordo sarà pari a € 1.600,00 per il periodo di vigenza del presente Accordo.

La retribuzione variabile dei dipendenti di METRO Italia Cash and Carry sarà articolata su 3 parametri validi per tutti i punti vendita ovvero :

- Vendite
- Clienti Acquirenti
- Soddisfazione del Cliente

Non sono previste distinzioni per tipologia di formato in quanto la Strategia di METRO Italia considera che tali parametri siano fondamentali in tutti i formati che sono oggi previsti e che saranno utilizzati nel periodo di valenza del presente CIA
In particolare:

**I. Parametro vendite (Peso 20%)**

Rappresenta l'indicatore fondamentale di tipo quantitativo che è rappresentativo dell'andamento economico del punto vendita nel contesto territoriale in cui lo stesso è collocato.
Ha l'obiettivo di focalizzare tutta l'organizzazione del Punto Vendita verso il servizio alla clientela , fermo restando il ruolo delle singole persone all'interno della organizzazione aziendale.
Nelle aree Metropolitane , ad oggi Roma e Milano , ovvero in quelle aree dove la strategia aziendale prevede uno sviluppo di strategie commerciali ed operative sinergiche tra i diversi punti vendita operanti sul territorio , ogni singolo punto vendita verrà incentivato tenendo conto per il 50% del risultato del singolo Store e per il restante 50% del risultato complessivo dei punti vendita che appartengono all'area Metropolitana.
Ove in applicazione della strategia aziendale si verificassero nelle aree Metropolitane nuove aperture di Punti vendita o Depositi per lo svolgimento di attività Delivery, si prevedrà un incontro a livello territoriale secondo quanto previsto al punto 4 del presente accordo.

| Area Metropolitana | | | | | | | Altri Punti Vendita | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Singolo Punto Vendita = TGT | 50% | + | Total Punti Vendita Area = TGT | 50% | = | 100% | Singolo Punto Vendita = TGT | 100% |

La Direzione di ciascun Punto vendita comunicherà gli obiettivi di fatturato dei punti Vendita per l'anno fiscale di riferimento, entro la fine del mese di Novembre di ogni anno. Detti obiettivi verranno definiti sulla base del potenziale dei Punto Vendita nel territorio di appartenenza , terranno conto degli investimenti e delle iniziative commerciali aziendali e verranno concepiti in chiave di sostenibilità.

## II. Parametro Clienti acquirenti (Peso 40%)

Tale parametro tiene conto della crescente focalizzazione della Metro Italia verso la clientela più strategica ai fini dello sviluppo aziendale ovvero i Clienti denominati di tipo A (> 40k€ fatturato annuo) e quelli di tipo B (tra 10k€ e 40k€).
Viene annualmente calcolato rapportando annualmente il numero dei clienti A+B con il totale dei clienti HORECA del singolo Store.
L'incentivo verrà calcolato ed erogato sulla base della tabella sotto indicata.

| RANGE | | % PREMIO |
|---|---|---|
| 0 % | 14,99% | |
| 15% | 18,99% | 50% |
| 19% | 21,99% | 100% |
| ≥ | 22% | 120% |

## III. Parametro Customer Satisfaction (peso 40%)

Il principio fondamentale su cui ci si basa il parametro è che la crescita della soddisfazione del cliente non comporta solamente un miglioramento della relazione con lo stesso ed una crescente finalizzazione ma ha soprattutto un'influenza positiva sui risultati del business dato che , se i clienti sono soddisfatti , è più probabile che acquistino di più o in modo più frequente.

A partire dal 2015/16 verrà utilizzata ai fini del calcolo del Premio il sistema di rilevazione di gruppo denominato CSP (Customer Satisfaction Pulse) che viene effettuata da società esterna che realizza almeno 100 interviste a trimestre per Punto Vendita . Tale metodologia ha il vantaggio di garantire un focus sul cliente a 360° nonché di prevedere una rilevazione trimestrale che consente di avere una percezione a breve in merito ai trend di miglioramento.
La gestione della soddisfazione del cliente rientra in un processo aziendale , condiviso con tutte le persone del punto vendita , nel quale viene creato e diventa operativo il Customer Pulse Team composto da persone appartenenti al Punto Vendita stesso.
Il premio verrà annualmente erogato utilizzando l'indicatore di soddisfazione generale che riassume in modo efficace la soddisfazione complessiva del cliente applicando la tabella di seguito riportata. Ai fini del calcolo del Premio verrà utilizzato il valore medio conseguito dal singolo Store nei 4 trimestri dell'anno Fiscale di riferimento.
La tabella per il calcolo dell'ammontare del Premio è quella di seguito riportata.

| RANGE | | % Premio |
|---|---|---|
| 0% | 59,99% | -- |
| 60% | 69,99% | 50% |
| 70% | 74,99% | 100% |
| > | 75,00% | 120% |

### IV. *Modalità di erogazione*

Modalità di calcolo: tutti gli importi erogati a titolo "Premio Soddisfazione Cliente" si intendono riferiti al lavoratore full-time e dopo il primo anno pieno di servizio attivo. Per il personale part-time gli importi saranno riproporzionati all'orario contrattuale annuo. Per quello che riguarda le nuove aperture il Premio Soddisfazione Cliente verrà applicato dal secondo anno pieno di esercizio
Resta inteso che tutti gli importi erogati a titolo di Premio Soddisfazione Cliente o aventi identica matrice e/o funzione non concorrono agli effetti di alcun istituto e non sono computabili agli effetti del TFR ai sensi e per gli effetti dell'art 2120 CC nel testo modificato dalla legge 297/1982. Il risultato del Premio nel suo complesso non è assorbibile da nessun istituto aziendale o individuale.
Tutte le quote di Premio verranno erogate al personale in servizio attivo con le competenze del mese successivo a quello dell'approvazione del bilancio (Febbraio) sulla base dei ratei di 13° maturati nell'anno fiscale; esclusivamente a questo fine il periodo di maternità obbligatoria sarà considerato come presenza al lavoro.
Per il personale che avrà prestato la propria opera per tutto l'anno fiscale e sia cessato per pensionamento dopo il 30 Settembre, si procederà a Febbraio dell'anno successivo ad un calcolo puntuale secondo i criteri in vigore del Premio complessivo maturato ed alla sua erogazione.

Sede : il "Premio Soddisfazione Cliente" verrà calcolato utilizzando gli stessi parametri e le stesse modalità di calcolo avendo come riferimento il dato complessivo aziendale.

Si conviene che l'importo previsto dal precedente CIA 2004 , erogato sotto la voce flessibilità organizzativa e pari a € 260 lordi , verrà mantenuto sotto la voce "Ex Flessibilità Organizzativa" e sarà annualmente erogato contestualmente al Premio Soddisfazione Cliente a tutto il personale assunto ante-1993 con contratto di lavoro individuale su 5 giorni e che presta attualmente attività lavorativa su 6 giorni , fatte salve modifiche contrattuali nel frattempo intervenute. Tale importo potrà essere assorbito dal Premio Soddisfazione Cliente

## 11. Varie

### I. Pari opportunità

Nel pieno rispetto del divieto di ogni forma di discriminazione e nel confermare la piena parità nell'opportunità di progressione di carriera e nella valutazione dei talenti, l'Azienda continuerà ad operare tenendo conto, nella sua politica di assunzione , di collocamento all'interno della propria organizzazione e di sviluppo formazione ed

aggiornamento professionale, del principio di pari opportunità. Verso tali obiettivi saranno orientate le proposte della Commissione azioni positive
Nel corso degli incontri annuali previsti al punto I "Diritti di Informazione" verranno fornite informazioni sulla suddivisione dei dipendenti in uomini e donne, articolati per livello di inquadramento.

## II. Terziarizzazioni

Le parti convengono che il ricorso a forme di terziarizzazione avverrà nel rispetto delle normative vigenti e previo confronto con le Organizzazioni sindacali. Nel caso di interventi organizzativi riguardanti i punti vendita, l'Azienda fornirà preventivamente alle RSU e alle OOSS territoriali informazioni relative al progetto. L'Azienda si impegna a dare puntuale informazione preventiva su tutte le problematiche organizzative relative al personale ed anche all'utilizzo di imprese esterne. I contratti di appalto saranno stipulati nel rispetto di leggi e contratti, con imprese in regola con licenze ed autorizzazioni richieste per l'esercizio dell'attività, con l'impegno all'applicazione del CCNL della categoria di riferimento ed alla garanzia del rispetto delle norme del D. Lgs 81/2008. Nel caso di ricorso a cooperative l'Azienda inserirà nel Capitolato d'Appalto l'obbligo dell'applicazione del CCNL della categoria di riferimento e nel caso di operatori in qualità di soci il rispetto della normativa vigente.
Ferma restando l'assunzione di responsabilità solidale della Società nell'ambito di quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di appalti, l'Azienda dichiara che renderà noti i capitoli di appalto alle R.S.U/RSA e conferma che nella definizione dei nuovi contratti verrà stabilito il divieto del ricorso al subappalto.
L'attività dei merchandiser rientra nella regolamentazione di cui sopra.

## III. Ambito di applicazione

Il presente contratto si applicherà a tutti i punti vendita METRO Italia Cash and Carry S.p.A. presenti e futuri.

## IV. Metro Dolomiti S.p.A.

Le parti confermano l'estensione prevista ai Punti Vendita di Metro Dolomiti S.p.A. dei seguenti istituti normativi già previsti dal CIA di METRO Italia Cash and Carry S.p.A. :

- Agibilità sindacali
- Incontri informativi periodici
- Permessi Sindacali nella misura di 2,5 ore pro-capite
- Diritto allo studio
- Aspettative
- Maternità/Paternità
- Missioni e Trasferte
- Integrazione trattamento malattia ed infortunio

Le parti convengono infine la graduale estensione del Premio Soddisfazione Cliente a Metro Dolomiti, modulato secondo le specificità della Società in questione, nel corso del periodo di vigenza del presente accordo integrativo . A tal fine le parti si incontreranno entro il 30 Giugno 2016 per definire tempi e modalità.

## V. Decorrenza e durata

La presente Ipotesi di Accordo è da considerare immodificabile e verrà sottoposta all'approvazione nella sua interezza alla verifica delle assemblee o a referendum.
A seguito dell'esito espresso dalla consultazione sarà sciolta la riserva e si ratificherà l'accordo definitivo entro il 29 febbraio 2016

L'accordo entra in vigore dalla data della firma dello stesso e avrà validità fino al 31.01.2019.
Qualora non fosse disdetto da una delle parti contraenti a mezzo raccomandata tre mesi prima della citata scadenza , si intenderà tacitamente prorogato di anno in anno , salvo disdetta da inviare entro il 30 Ottobre di ciascun anno.

Letto , confermato e sottoscritto

METRO Italia Cash and Carry S.p.A.

Filcams

Fisascat

Uiltucs

RSA/RSU

**Nota a Verbale**

Fermo restando i presupposti a fronte dei quali furono istituiti gli importi salariali denominati

- Premio Aziendale
- Assegno personale speciale
- Superminimo non assorbibile
- Utilizzo impianti CIA

le parti stabiliscono che detti trattamenti continueranno ad essere erogati con le medesime modalità e nei medesimi importi, esclusivamente al personale cui venivano riconosciuti alla data del 31/12/2015 .

Allo stesso modo verrà garantita ,esclusivamente al personale part time cui veniva retribuita alla data del 31/12/2015 un'ora settimanale aggiuntiva, il mantenimento del suddetto beneficio.

Per i dipendenti per i quali i suddetti istituti sono in corso di maturazione detti importi matureranno sino al raggiungimento dell'importo previsto.

Le parti stabiliscono che detti trattamenti saranno mantenuti nella loro attuale struttura e configurazione sino al 31 dicembre 2030.

## Indice


1. Premesse
2. Sistemi di relazioni sindacali
    i. Diritti Informazione
    ii. Commissioni
    iii. Organismo Bilaterale
    iv. Diritti Sindacali
    v. Coordinamento Internazionale
    vi. Dispositivi per RSU
3. Welfare
4. Nuove aperture (punti vendita e depositi)
5. Delivery
6. Disciplina del rapporto di lavoro
    i. Mercato del lavoro
    ii. Contratti a termine
    iii. Part-time
7. Svolgimento del rapporto di lavoro
    i. orario di lavoro
    ii. Lavoro straordinario, supplementare, notturno e banca delle ore
    iii. Riposo settimanale, festività, permessi retribuiti e ferie
    iv. Lavoro domenicale
    v. Diritto allo studio
    vi. Missioni e trasferimento
    vii. Indennità cella frigorifera
    viii. Mensa
    ix. CRAL
8. Formazione
9. Istituti retributivi
10. Premio soddisfazione cliente
    i. Parametro vendite (peso 20%)
    ii. Parametro clienti acquirenti (peso 40%)
    iii. Parametro Customer Satisfaction (peso 40%)
    iv. Modalità di erogazione
11. Varie
    i. Pari opportunità
    ii. Terziarizzazioni
    iii. Ambito di applicazione
    iv. Metro Dolomiti
    v. Decorrenza e durata

Note a verbale