GRUPPO BOFROST* ITALIA

Ipotesi di Accordo

TESTO UNICO CONTRATTUALE INTEGRATIVO

(T.U.C.I.)

Bologna, 13 Aprile 2018

Il giorno 13 Aprile 2018 in Bologna, le parti:

- **bofrost* Italia S.p.A.** e **Overtel S.r.l.,** unitariamente e in rappresentanza delle società del **Gruppo bofrost* Italia,** nelle persone del Direttore Generale, dott. Gianluca Tesolin, del Direttore Commerciale, signor Claudio della Rovere, dell'Area Manager, signor Massimo Capelli, assistiti dalla dott.ssa Camilla Capasa e dott. Daniele Arman di Risorse Umane bofrost* e dal consulente Direzionale dott. Renato Pilutti;

e

- **le Segreterie Nazionali e Territoriali di**
  Filcams-CGIL, nella persona del signor Danilo Lelli
  Fisascat-CISL, nella persona del signor Mirco Ceotto
  UILTuCS, nelle persone dei signori Mauro Agricola e Matteo Zorn
  assistite dalle **RR.SS.AA./RR.SS.UU.** di Filiali e Call Centers e Sede di San Vito al Tagliamento,

hanno stipulato il presente

TESTO UNICO CONTRATTUALE INTEGRATIVO
(T.U.C.I.)

per i lavoratori delle società del Gruppo bofrost* Italia

Premessa generale

Il sistema di "Relazioni Sindacali" sperimentato a partire dal 1998 e consolidatosi con la pratica attuazione dei successivi accordi del 2002/2003, 2007 e 2011/2012, ha consentito alle parti una concertata gestione dei vari processi di riorganizzazione delle aziende del "Gruppo bofrost* Italia".

Si è condiviso che le diverse fasi gestionali di tali processi hanno impegnato le parti nella ricerca del consenso su tutte le tematiche. In particolare, sia su quelle riconducibili allo sviluppo delle aziende del Gruppo, sia su quelle prodotte dal riequilibrio degli organici derivante da una flessione dei consumi e dalla conseguente esigenza di predisporre un nuovo modello organizzativo/commerciale, così come presentato ed illustrato dalla Società nel corso di specifici incontri svolti e verbalizzati negli anni dal 2006 in poi, sia per quanto riguarda le condizioni di lavoro e normative delle lavoratrici e dei lavoratori occupati.

Si è concordemente tenuto conto che il nuovo modello organizzativo rientra nel quadro degli indirizzi adottati dalla casa madre tedesca in tema di politiche commerciali, e che per l'Italia la sua attuazione è stata avviata, secondo specifiche modalità adatte al territorio e alla cultura italiana, a partire dall'anno 2007, con ulteriori sviluppi dal 2011/2012, tuttora in corso.

Si è confermato, condividendo tra le Parti, che per l'Italia la peculiarità di tali indirizzi risiede in una strategia commerciale orientata all'offerta di prodotti erogati attraverso due formule di vendita, quella porta a porta e quella a mezzo telefono. Si è confermata dunque tale strategia, la quale richiederà l'attenzione e l'interesse delle Parti per gli effetti che potranno verificarsi, quali ad esempio: la tutela del marchio, la qualità dei rapporti e del servizio alla clientela, le attività formative, la gestione del personale e le modalità per una informazione aziendale e sindacale coerente e funzionale con il modello organizzativo/commerciale in essere, ulteriormente confermate dall'attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001, in vigore dal 2011.

Le Parti, vale a dire la Direzione del Gruppo bofrost* Italia e le Segreterie di Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl e Uiltucs, nonché le RSU/RSA, si sono date atto, inoltre, che il comune impegno profuso nel processo di riorganizzazione delle aziende del Gruppo, sia con modifiche organizzative e razionali accorpamenti societari, ha contribuito in modo significativo al rilancio delle attività del Gruppo e alla tutela dell'occupazione.

Oltre a ciò, le Parti hanno condiviso un significativo interesse per le prospettive annunziate e - in parte - già attuate da parte di bofrost* circa la volontà di operare per un significativo sviluppo delle attività del Gruppo sul territorio nazionale, e, in particolare verso le aree meridionali dell'Italia, progetto che si è consolidato. A tale fine le Parti hanno convenuto di sviluppare il confronto affinché si creino le condizioni ambientali, operative ed economiche più favorevoli per i nuovi insediamenti, il cui avviamento è stato già in parte effettuato nel corso dell'ultimo quinquennio, che consistono e prevedono comunque anche importanti e positivi esiti occupazionali, e perciò di

grande rilievo sociale, in coerenza con quanto già concordato in tema di sviluppo, e richiamando esplicitamente il Modello Organizzativo del Gruppo e una condivisa programmazione di tali opportunità.

Il Gruppo bofrost* Italia ha inoltre confermato la propria volontà di perseguire una strategia di consolidamento e di crescita, al fine di aumentare la propria competitività in un mercato, nazionale ed internazionale, in continua evoluzione. Le Parti hanno altresì condiviso la più agevole perseguibilità degli obiettivi di cui sopra attraverso un consapevole e responsabile coinvolgimento dei lavoratori che possa favorire il miglioramento della competitività aziendale, in linea con il piano industriale.

Inoltre le Parti intendono implementare una strategia sul tema della ricerca del miglior livello possibile di benessere organizzativo dei lavoratori, che possa contribuire al raggiungimento degli obiettivi di produttività attesi, anche mediante la ricerca di soluzioni per facilitare la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro attivando, a titolo esemplificativo, forme di flessibilità oraria e soluzioni organizzative innovative.

Infine, in coerenza con quanto sopra, il Gruppo bofrost* Italia conferma il suo impegno nella gestione diretta di aziende totalmente controllate, che da qualche anno sono operative in Slovenia e Croazia.

Preso atto di tutto quanto sopra, nel confermare lo spirito della "Premessa" al sistema di "Relazioni Sindacali" in precedenza definito, le parti, approfondite le richieste delle OO.SS. su nominate relative al rinnovo del T.U.C.I. del 2011/2014, dopo un adeguato confronto negoziale, hanno convenuto sulla necessità del rinnovo, sia nelle parti normative, sia in quelle economiche. Ciò anche alla luce del CCNL in materia di secondo livello di contrattazione e delle direttive U.E., sia in materia di informazione e costituzione dei Comitati Aziendali Europei (CAE), sia in tema di coinvolgimento dei lavoratori nella Società Europea.

Con tale premessa, le Parti su nominate stipulano il presente T.U.C.I., che continuerà a rappresentare un sistema contrattuale a cui le parti si ispireranno, ogni qualvolta sarà opportuno o necessario per definire specifici accordi in relazione ai temi concernenti l'organizzazione e i lavoratori del Gruppo bofrost* Italia, laddove il Gruppo stesso detenga la maggioranza delle quote azionarie.

Con la stipula del presente T.U.C.I. le parti su nominate confermano la comune volontà di esercitare la garanzia del rispetto delle intese raggiunte e quindi a prevenire, favorendo la ricerca del consenso, eventuali controversie.

La stipula del presente "Testo Unico", anche per permettere la conoscenza e l'attuazione di tutte le fasi del processo delle "Relazioni Sindacali", è atto valido ed efficace ai fini interpretativi ed applicativi delle norme in esso contenute.

Tale Testo, inoltre, deve intendersi sostitutivo di tutti gli accordi precedentemente sottoscritti ed assume valenza di rinnovo del T.U.C.I. stipulato in data 18 maggio 2012.

Tutto ciò premesso, le parti su nominate stipulano il presente Testo Unico Contrattuale Integrativo, che così come di seguito formulato e definito, è da intendersi esaustivo dell'esercizio del diritto di contrattazione decentrata di II livello e da valersi, per la sua vigenza, per tutti il lavoratori delle aziende del "Gruppo bofrost* Italia", che ora sono costituite da: bofrost* Italia S.p.A., Overtel S.r.l. e Gusto Point S.r.l..

Resta inteso, e congiuntamente si dichiara che per quanto non previsto dal presente T.U.C.I. si farà riferimento al C.C.N.L. per i lavoratori del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi – Confcommercio (d'ora in poi CCNL), nonché ad eventuali successive modificazioni.

Parte prima

Articolo 1) Modello di relazioni Sindacali

Al fine di consolidare e migliorare il modello di "Relazioni sindacali" vigente e con quanto in materia è previsto dal vigente CCNL e dalla legislazione del lavoro, le parti su nominate hanno concordato di rafforzare l'articolato sistema di relazioni sindacali in essere, e positivamente sperimentato, il quale prevede - oltre al livello nazionale - un livello di confronto decentrato. Ciò al fine di meglio rispondere alle esigenze delle varie unità produttive del Gruppo bofrost* Italia dislocate sul territorio, individuando le soluzioni più idonee e concordando quelle che favoriscano, nel contempo, il raggiungimento degli imprescindibili obiettivi produttivi ed economici dell'Azienda ed il miglioramento delle condizioni dei lavoratori, nel rispetto dei diritti dei medesimi. Coerentemente e conseguentemente si conviene che sono in vigore due livelli di relazioni sindacali, quello nazionale e quello decentrato (territoriale):

1) **Il Livello Nazionale**, che ha come soggetti riconosciuti: a) per la parte sindacale le Federazioni Nazionali di Filcams/CGIL, Fisascat/CISL e Uiltucs, il Coordinamento Nazionale delle strutture sindacali aziendali con le relative strutture territoriali, e b) per la parte aziendale la Direzione aziendale delegata dalle Società del Gruppo bofrost* Italia, affronterà e definirà quanto attiene alla contrattazione di II° livello e alle materie a loro attribuite dal Protocollo Governo-Parti sociali del 1993 e dall'Accordo Interconfederale sul Modello contrattuale del 24 novembre 2016, nonché materie e problemi relativi a:

1. titolarità contrattuale, a partire dal rinnovo del T.U.C.I.;
2. organizzazione del lavoro, in riferimento a piani di sviluppo, a programmi di innovazione di riorganizzazione e di ristrutturazione, ivi comprese le problematiche concernenti l'orario di lavoro che abbiano valenza di carattere aziendale generale e nazionale;
3. strategie del mercato del lavoro, delle tipologie dei contratti di lavoro e loro utilizzo (full-time, part-time, contratti a termine, apprendistato, etc.);
4. politiche dei prezzi: confronto per la verifica e/o per la ridefinizione degli scaglioni del premio fatturato in relazione alle eventuali variazioni dei prezzi di vendita;
5. politiche formative e dello sviluppo professionale del personale;
6. interventi in materia di pari opportunità;
7. modalità e fruizione dei permessi sindacali retribuiti per le attività di cui al precedente punto 6;
8. *welfare* aziendale;
9. altre eventuali specifiche competenze assegnate dalle norme legislative e contrattuali;
10. tutte le questioni o problematiche che non trovino soluzione a livello decentrato;

11. nomina, coordinamento ed indirizzo dei rappresentanti sindacali nel Coordinamento nazionale ed in altri organismi sindacali che dovessero costituirsi a tale livello (*di pertinenza sindacale*).

2) Il Livello decentrato (territoriale), che ha come soggetti riconosciuti: a) per la parte sindacale le Rappresentanze Sindacali Aziendali (R.S.A.) o le Rappresentanze Sindacali Unitarie (R.S.U.) congiuntamente a FILCAMS/CGIL, FISASCAT/CISL e UILTuCS dello specifico territorio, e, b) l'"area manager" di competenza così come individuato nell'allegato A - "*Referenti per le relazioni sindacali a livello decentrato*", che costituisce parte integrante del presente accordo, e, se del caso, un rappresentante della Direzione Risorse Umane, che affronterà e definirà quanto attiene alla contrattazione di materie e problematiche gestionali ed applicative di leggi e di norme del CCNL Terziario Distribuzione e Servizi e dagli Accordi aziendali in vigore, relative a:

1. gestione delle problematiche inerenti all'organizzazione del lavoro e del portafoglio clienti;
2. flessibilità e mobilità delle lavoratrici e dei lavoratori;
3. verifica e applicazione delle strategie del mercato del lavoro e delle tipologie dei contratti di lavoro e del loro utilizzo (full-time, part-time, contratti a termine, apprendistato, etc.), di cui al punto 3 del capitolo precedente, nonché la verifica dell'applicazione dell'inquadramento professionale;
4. programmazione annuale delle ferie;
5. articolazione dell'orario o della giornata di lavoro, cioè distribuzione della prestazione lavorativa settimanale per gli operatori di vendita; lavoro festivo, utilizzo degli impianti e dei mezzi produttivi;
6. verifica delle modalità della prestazione lavorativa nelle giornate di sabato, così come previsto al successivo articolo 10, nonché prestazioni settimanali flessibili dell'orario di lavoro;
7. verifica dell'andamento dei risultati relativi al salario variabile derivante dai parametri e dagli obiettivi fissati dal T.U.C.I.;
8. ambiente, salute e sicurezza: tali materie, per quanto di competenza, saranno trattate a livello di singola Filiale come da normativa (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e/o con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali;
9. strumenti e modalità di coinvolgimento paritetico dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro;
10. introduzione di misure innovative di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori.

Resta inteso che il confronto di ciascun livello non potrà avere per oggetto materie già demandate e definite in altri livelli di contrattazione.

Le Parti confermano, come sopra già indicato, che il sopracitato modello di relazioni sindacali è orientato a privilegiare il confronto, lo scambio di informazioni, e quindi, la ricerca di soluzioni concordate atte a risolvere i problemi. Pertanto, in caso di comportamenti non coerenti con tale metodo di confronto e/o mancate e inidonee soluzioni, le Parti, sulla base della reciproca tutela degli affidamenti, si impegnano congiuntamente ad

incontrarsi a livello immediatamente superiore a quello in cui è avvenuto il confronto, per affrontare le eventuali problematiche irrisolte e concordare le soluzioni più idonee.

Articolo 2) Diritti di informazione

Di norma, al termine di ogni anno commerciale, in apposito incontro, la Direzione del Gruppo bofrost* Italia fornirà alle Organizzazioni sindacali su nominate in sede nazionale, informazioni consuntive e preventive concernenti:

1. andamento e chiusura dell'anno commerciale, anche con riguardo alle politiche del personale: investimenti realizzati, sia legati a nuove filiali sia a ristrutturazioni; innovazioni tecnologico - organizzative realizzate; dati inerenti redditività e produttività, fatturato, costo del lavoro consolidati; orari effettuati (ore ordinarie, supplementari e straordinarie) per lavoratori non inquadrati come operatori di vendita; dati inerenti all'utilizzo delle diverse tipologie di impiego (assunzioni, trasformazioni, conferme e cessazioni); formazione svolta e crediti formativi assegnati; informazioni sull'occupazione, la tipologia dei rapporti di lavoro, l'inquadramento professionale, le pari opportunità;
2. obiettivi a budget per l'anno entrante;
3. piani di sviluppo, investimenti ed innovazioni tecnologico - organizzative, e politiche commerciali e promozionali;
4. politiche di sviluppo delle risorse umane (formazione, follow up etc.);
5. politiche dell'organizzazione del lavoro;
6. riepilogo degli interventi sulla sicurezza e l'ambiente di lavoro.

Articolo 3) Funzionamento delle relazioni sindacali

Per la realizzazione degli impegni/obiettivi dichiarati nella "Premessa generale" le Parti su nominate concordano di far funzionare gli strumenti sotto evidenziati al fine di consolidare efficaci relazioni sindacali. Al riguardo, in coerenza con gli impegni/obiettivi sopra richiamati e con quanto in materia è regolato dalle specifiche norme di legge, nonché dalle disposizioni contrattuali nazionali ed aziendali vigenti, le Parti, con il presente accordo, hanno convenuto di disciplinare tali "soggetti" e "modalità" così come di seguito definito:

a) Soggetti

a.1) Coordinamento Nazionale delle filiali

E' composto da n.ro 12 delegati, di cui n.ro 3 per la classe professionale dei consegnatari, indicati dalle OO.SS. Nazionali su nominate nell'ambito delle R.S.A. o R.S.U. delle unità produttive di bofrost* Italia S.p.A..
I nominativi dei delegati di cui sopra saranno comunicati all'Azienda entro 30 gg. dalla ratifica del presente accordo e successivamente ad ogni variazione intervenuta.

a.2) Coordinamento Nazionale dei *call center*

E' composto da n.ro 12 delegati, nominati dalle OO.SS. Nazionali su nominate nell'ambito delle RSA o RSU dei call centers di Overtel.
I nominativi dei delegati di cui sopra saranno comunicati all'Azienda entro 30 gg. dalla ratifica del presente accordo e successivamente ad ogni variazione intervenuta.

b) Modalità di esercizio dell'assemblea e di fruizione dei permessi sindacali retribuiti

Fatto salvo quanto in materia è disciplinato dalle norme di legge e del CCNL, le parti hanno convenuto quanto segue in tema di assemblea e di permessi sindacali retribuiti:

b.1) Assemblea

a) Per l'espletamento delle assemblee sindacali nei call centers vengono rese disponibili 12 ore annue retribuite, così come previsto dal CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi vigente.
b) Per l'espletamento delle assemblee sindacali nelle filiali bofrost* vengono rese disponibili 10 ore annue retribuite, così come previsto dal protocollo aggiuntivo al CCNL sopra richiamato.
c) La richiesta di assemblea, fermo il disposto dell'articolo 20, della legge n° 300 del 20/5/70, dovrà pervenire, sia al responsabile dell'Unità locale, sia, anche via fax (0434.859785), alla Sede di San Vito

al Tagliamento (Risorse Umane) a cura delle strutture sindacali competenti per territorio, almeno 2 giorni (lavorativi) antecedenti alla effettuazione dell'assemblea.

d) Per quanto riguarda l'espletamento delle assemblee sindacali retribuite nelle filiali di vendita si conviene che di norma le stesse saranno tenute all'inizio o alla fine della giornata lavorativa. Si conviene inoltre che il tempo dell'assemblea eventualmente effettuata nella giornata di sabato venga regolarmente retribuito nella misura della effettiva partecipazione; ciò anche nel caso di assemblea, regolarmente richiesta, tenuta fuori del normale orario di lavoro e/o alla fine della giornata lavorativa oltre l'abituale orario di rientro nella filiale di almeno due terzi degli Operatori di vendita della stessa filiale.

e) Per quanto riguarda l'espletamento delle assemblee sindacali retribuite nei *call center* si conviene che di norma le stesse saranno tenute nelle fasce orarie di minore impatto sull'organizzazione del lavoro, al fine di mantenere la massima efficienza e il migliore servizio verso i clienti. Al riguardo, tenuto conto che la prestazione lavorativa degli addetti è articolata in diverse fasce orarie, e che la composizione dell'organico vede una notevole presenza di rapporti di impiego part time, si conviene di privilegiare, di norma, la fascia oraria dalle 15.00 alle 17.00. Resta inteso che ove tutto o parte del tempo di partecipazione all'assemblea, regolarmente richiesta, risultasse fuori del proprio orario di lavoro, questo verrà retribuito; ciò anche, nella misura della effettiva partecipazione, nel caso di assemblea effettuata e regolarmente richiesta nella giornata di sabato.

b.2) Permessi sindacali retribuiti

- ***Componenti R.S.A. o R.S.U.***

Per i componenti delle RSA e/o RSU eletti e/o nominati ai quali è applicabile il CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi, vengono concessi permessi retribuiti nella misura e con le modalità previste dal C.C.N.L..

Per i componenti le RSA e/o RSU eletti o nominati ai quali è applicabile il Protocollo Aggiuntivo degli Operatori di Vendita contenuto nel CCNL Terziario Distribuzione e Servizi, vengono concessi permessi retribuiti nella misura di 4 giorni all'anno così come previsto dal Protocollo medesimo.

Nel caso i componenti delle R.S.A e/o R.S.U. svolgano la loro attività di lavoro in una zona che disti oltre 250 Km. dalla sede dell'azienda, questi potranno richiedere un ulteriore giorno di permesso ogni trimestre.

Nel computo di tali permessi retribuiti non sono comprese le riunioni con la Direzione del Gruppo.

La titolarità della richiesta dei permessi di cui sopra è di spettanza della R.S.A. o della R.S.U. della unità produttiva interessata e/o delle OO.SS. competenti per territorio facenti parte delle Federazioni sindacali su nominate, per cui, ove manchino le strutture sindacali aziendali interne, la richiesta stessa dovrà pervenire, sia al

responsabile dell'unità locale, sia, anche via fax (0434.859785), alla Sede di San Vito al Tagliamento (Risorse Umane), di regola almeno 2 giorni prima del previsto utilizzo del permesso.

- Componenti dei Coordinamenti nazionali

A ciascuno dei componenti dei Coordinamenti Nazionali di cui alle lettere ***a.1) e a.2)*** del presente articolo, vengono riconosciuti permessi retribuiti, in aggiunta ai permessi di cui sopra, per ulteriori 4 giorni ogni anno.
La titolarità della richiesta dei permessi di cui sopra è di spettanza delle OO.SS. Nazionali, che inoltreranno comunicazione scritta, anche via fax (0434.859785), alla Sede di San Vito al Tagliamento (Risorse Umane), di regola almeno 2 giorni prima del previsto utilizzo del permesso.

Nelle giornate in cui i rappresentanti sindacali (RSA/RSU) degli operatori di vendita fruiscano di permessi sindacali giornalieri, sarà loro riconosciuto il seguente trattamento:

- il "buono pasto";
- il trattamento previsto dall'art. 18, lettera a), del presente accordo;
- per il recupero dei propri giri troverà applicazione l'art. 11 del presente accordo;
- per il passaggio di Classe Professionale i giorni di assenza saranno "neutralizzati" ai fini della realizzazione del fatturato totale annuo, e ciò esclusivamente per gli incontri con la Direzione Aziendale e gli incontri del Coordinamento nazionale.

Nel quadro dei rapporti che si intendono instaurare per gestire corrette relazioni sindacali, le parti hanno convenuto sulla opportunità che il Gruppo bofrost*, per favorire la comunicazione delle informazioni alle e tra le strutture sindacali ai vari livelli coinvolte nella gestione del presente accordo, metta a disposizione dei fax aziendali.
In attesa della definizione di altri strumenti, ad esempio della bacheca elettronica o dell'*app* aziendale, le parti concordano che le informazioni di natura sindacale da diffondere alle diverse unità produttive saranno inviate all'indirizzo di posta elettronica aziendale teamru@bofrost.it, la quale provvederà all'invio alle strutture interessate.

Dichiarazione delle parti

Le Parti hanno altresì convenuto che il valore dei "buoni pasto" facenti parte integrante del sistema retributivo integrativo degli operatori di vendita, nel caso in cui il rapporto di lavoro si risolva nel corso del mese, saranno recuperati con la retribuzione corrente, per l'importo che costituisce la differenza tra quanto è stato fruito e quanto resterebbe a disposizione nel restante periodo mensile (in costanza di rapporto di lavoro).

Articolo 4) Commissione ambiente e sicurezza

Con riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 e al D.Lgs. 106/2009 (T.U.) e successive modifiche e integrazioni, leggi, norme e accordi sindacali correlati, le parti si incontreranno ogni anno e comunque su richiesta, per verificare l'applicazione delle norme da essi previste con specifico riferimento alle politiche del Gruppo bofrost* Italia, delegando a tale scopo n. 3 persone per le filiali e 3 persone per i *call center* individuate nell'ambito dei rispettivi Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.) di filiale e di macro-aree (vedi Verbale di Accordo del 18 maggio 2012), e del Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (R.S.P.P.) delle aziende o persone da esso delegate.

Dopo ogni incontro della Commissione suddetta, verrà redatto apposito verbale che sarà portato a conoscenza della Direzione aziendale di riferimento e delle OO.SS. Nazionali per un esame congiunto sugli eventuali interventi da adottare.

Nel contempo si procederà alla elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.) nelle sedi locali e nelle macro-aree, ove non costituiti o decaduti.

Articolo 5) Politiche di genere

Le Parti convengono di realizzare, in attuazione delle direttive U.E., delle disposizioni legislative in materia di parità uomo/donna, e di quanto contenuto nell'Avviso interconfederale dell'8 marzo 2011 e s.m.i., interventi che favoriscano pari opportunità di lavoro.

A tal fine viene costituito il gruppo di lavoro per le "Politiche di genere" composto da 5 componenti, (3 nominati dalle OO.SS. Nazionali, 1 da bofrost* Italia S.p.A. e 1 da Overtel S.r.l.) con il compito di:

- studiare la legislazione vigente e le esperienze in materia nazionale e comunitaria;
- formulare e seguire i progetti di azioni positive volti a garantire la rimozione di tutti gli eventuali ostacoli che impediscono il raggiungimento delle pari opportunità uomo/donna sul lavoro. In questo senso il "Gruppo", utilizzando gli strumenti previsti dalla legge 125/91 e norme successive correlate, si attiverà per seguire anche l'iter dei progetti, sia nella fase di ammissione ai finanziamenti contemplati dalla legge sopra richiamata sia nell'attuazione degli stessi;
- elaborare un documento specifico in tema (violenza di genere e molestie sul luogo di lavoro) da sottoporre alle Parti, entro l'Anno commerciale 2018/ 2019, anche in base a quanto previsto dal *Codice etico aziendale* e da un'Etica della persona condivisa.

Il "Gruppo" di lavoro, annualmente, riferirà sull'attività svolta alle parti stipulanti il presente Testo Unico Contrattuale Integrativo.

Parte seconda

Articolo 6) Modifiche all'organizzazione del lavoro - procedura

Premessa

Il riferimento principale che le Parti intendono valorizzare, in premessa del presente articolo, concerne quanto riportato nella "Premessa generale" del T.U.C.I., nel quale è evidenziato quanto serve per attuare una significativa riorganizzazione delle aziende del Gruppo bofrost* Italia, la quale ha anche comportato degli interventi di riequilibrio del personale, al fine di consolidare un percorso virtuoso di sviluppo e rilancio della redditività aziendale e della stessa occupazione. Pertanto, il modello organizzativo cui si intende concordemente fare riferimento, ferme restando le esigenze poste dalla missione sociale del Gruppo bofrost* Italia, che debbono ritenere prioritario il consolidamento e lo sviluppo economico ed industriale del gruppo stesso, le parti ritengono che le procedure sperimentate nel corso dell'ultimo decennio, le quali hanno consentito di intervenire concordemente per il risanamento organizzativo, possano costituire il punto di riferimento generale per le presenti e future relazioni sindacali. Tutto ciò premesso le parti hanno, altresì, convenuto che qualora l'azienda intenda intervenire nella organizzazione del lavoro a livello decentrato/territoriale con l'introduzione di nuovi strumenti, nuove metodologie, nuovi criteri di servizio alla clientela, venga adottata la seguente procedura:

1a fase:

a) Incontro tra R.S.A. o R.S.U. della unità locale interessata unitamente alle OO.SS. territorialmente competenti con l'Area manager di riferimento, eventualmente assistito da Risorse Umane. Nel corso di tale incontro l'Azienda esporrà le sue esigenze e i relativi programmi al fine di procedere ad un esame congiunto.

b) Entro 15 giorni dall'incontro potranno definirsi specifici verbali di accordo o di mancato accordo, che dovranno essere inviati alle rispettive OO.SS. nazionali e alla Direzione aziendale.

2a fase:

a) In caso di mancato accordo, entro 5 giorni dal termine della procedura di cui alla 1a fase e risultante dalla data di stesura di mancato accordo, la Direzione aziendale e le OO.SS. Nazionali daranno avvio alla procedura della 2a fase, con la quale ci si riferirà immediatamente al tavolo nazionale come dalla Premessa del presente articolo.

Le Parti convengono che la procedura suddetta, così come articolata nelle due fasi, debba considerarsi esaurita in un arco di tempo che complessivamente non superi i 35 giorni.

Art. 6 *bis*) Strumenti e modalità di coinvolgimento paritetico dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro

Le Parti intendono valorizzare quanto riportato nella "Premessa generale" del T.U.C.I. riguardo al fatto che il Gruppo bofrost* Italia ha confermato la propria volontà di perseguire una strategia di consolidamento e di crescita, al fine di aumentare la propria competitività in un mercato, nazionale ed internazionale, in continua evoluzione. Le Parti hanno altresì condiviso la più agevole perseguibilità degli obiettivi di cui sopra attraverso un consapevole e responsabile coinvolgimento dei lavoratori che possa favorire il miglioramento della competitività aziendale, in linea con il piano industriale.

A tal fine le Parti si danno atto che il coinvolgimento paritetico si realizza anche attraverso la partecipazione dei lavoratori agli obiettivi aziendali, nelle criticità aziendali, nel processo di miglioramento continuo aziendale, e si pone le seguenti finalità:

- migliorare i risultati di gestione;
- migliorare i servizi verso la clientela;
- migliorare la professionalità e le competenze dei lavoratori. A tal proposito, verranno fissati incontri semestrali con le RSU/RSA atti ad illustrare obiettivi e contenuti degli interventi formativi pianificati;
- innovare la metodologia di lavoro;
- migliorare la funzionalità e l'organizzazione del lavoro;
- migliorare il contesto e le condizioni di lavoro.

Verranno perciò attivati specifici *Focus Team*, di natura tecnica e strutturale, composti in maniera paritetica da rappresentanti aziendali e lavoratori, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche e di elaborare, attraverso confronti di natura analitico-progettuale, e non negoziale, percorsi di approfondimento, studio e proposta relativi a specifici argomenti.

I *Team* consentiranno un'attiva partecipazione dei lavoratori all'organizzazione del lavoro e della vita d'impresa e realizzeranno azioni di coinvolgimento paritetico del personale sul tema dell'efficienza complessiva dell'azienda.

Al fine di potenziare e massimizzare il contributo dei *Team*, verranno identificate linee di indirizzo tecniche e linee di operatività per determinare oggetto, obiettivi e tempi di analisi dei progetti e delle proposte.

Ciascun *Team* predisporrà, inoltre, una relazione annuale, o comunque al termine di ciascun progetto, che illustri le attività svolte e i risultati raggiunti alle parti firmatarie del presente accordo.

Le Parti condividono fin da ora la costituzione, entro il 30/06/2018, di un *Focus team* con l'obiettivo di disegnare un'organizzazione del lavoro funzionale all'ottimizzazione dei processi aziendali e in ottica di miglioramento della conciliazione dei tempi di lavoro e vita delle persone.

In particolare, verrà istituito uno specifico *Team* composto da rappresentanti di ogni divisione aziendale.

Art. 6 *Ter*) Introduzione di misure di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori

Le Parti intendono altresì adoperarsi per consentire l'accesso al beneficio di cui al D.M. 12 settembre 2017 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, destinato ai datori di lavoro del settore privato per la promozione della conciliazione tra vita professionale e vita privata.

Secondo quanto disposto dal citato D.M., tra le altre cose: (*i*) il beneficio di cui al suddetto decreto è riconosciuto sotto forma di sgravio contributivo in favore dei datori di lavoro del settore privato che abbiano sottoscritto e depositato contratti collettivi aziendali entro il 31 agosto 2018, anche in recepimento di contratti collettivi territoriali, recanti l'introduzione di misure di conciliazione tra vita professionale e vita privata innovative e migliorative rispetto a quanto già previsto dai contratti collettivi nazionali di riferimento, ovvero dalle disposizioni normative vigenti; (*ii*) le misure di conciliazione sopra menzionate, previste nei contratti collettivi aziendali, sono individuate, ai fini dell'ammissione al beneficio, in numero minimo di due tra quelle indicate all'articolo 3 del D.M. 12 settembre 2017, di cui almeno una individuata tra le aree di intervento A) o B), che verranno qui di seguito indicate; (*iii*) le misure di conciliazione devono riguardare un numero di lavoratori pari almeno al settanta per cento della media dei dipendenti occupati dal medesimo datore di lavoro nell'anno civile precedente la domanda di cui all'articolo 6 bis.

Ciò posto, al fine di consentire l'accesso al beneficio di cui al suddetto decreto, sono definite le seguenti misure di conciliazione che le Parti intendono recepire all'interno del presente contratto collettivo aziendale (TUCI):

A) Area di intervento genitorialità

- Estensione temporale del congedo di paternità, con previsione della relativa indennità;
- Percorsi formativi (*e-learning/coaching*) per favorire il rientro dal congedo di maternità;

B) Area di intervento flessibilità organizzativa

- Flessibilità oraria in entrata e uscita;
- Part-time;
- Banca ore.

Articolo 7) Formazione

Le Parti hanno sempre tenuto presente tale tema anche nel corso del negoziato per il rinnovo del presente T.U.C.I..

Si è concordemente considerato che la formazione, resasi necessaria anche a seguito dello sviluppo tecnologico del commercio, dell'andamento del mercato, delle modifiche della legislazione, e alla luce della riorganizzazione attuata, produrrà la necessità di definire nuovi saperi, nuove funzioni e nuove competenze professionali per i quali sarà necessario predisporre progetti formativi volti a qualificare i lavoratori e le lavoratrici operanti nelle aziende del Gruppo bofrost*.

L'azienda, avendo già utilizzato società di formazione, oltre a qualificati professionisti, si impegna a creare le condizioni di un ulteriore miglioramento della qualità formativa, anche sviluppando uno specifico rapporto con il sistema universitario.

Pertanto, si conviene di mantenere ed attuare un Progetto di Formazione e Sviluppo, che tenga in considerazione, sia le collaborazioni avviate, sia il fabbisogno aziendale, che, nella dinamica di miglioramento continuo, si sta evolvendo e presenta sempre nuove esigenze.

Attualmente sono riconoscibili in Azienda diverse tipologie formative che saranno oggetto di continuo allineamento alle sempre crescenti esigenze di professionalizzazione, quali:

- corso di inserimento professionale, concernente le tematiche tipiche del "mestiere di Operatore di vendita" e/o di venditrice telefonica. A titolo esemplificativo i temi trattati saranno: la comunicazione in vendita, il servizio, la gestione delle obiezioni, il prodotto (controllo qualità alimentare e ricerca e sviluppo), tecniche di acquisizione e vendita, l'organizzazione in filiale, il sistema retributivo, salute e sicurezza, moduli formativi sintetici sulle norme lavoristiche e contrattuali, come ad esempio sull'apprendistato professionalizzante, etc.;
- "*Focus group*" dedicato a Venditori "esperti" che saranno coinvolti in eventi che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della conoscenza degli strumenti di lavoro e del prodotto, rafforzando il senso di responsabilità rispetto al ruolo e il senso di appartenenza all'azienda
- di qualificazione in itinere
- corso di formazione su moduli obbligatori di salute e sicurezza dei lavoratori;
- corso di formazione trasversale su temi di informatizzazione e apprendimento delle lingue straniere
- corso di formazione organizzativa dei Responsabili di unità locale o unità organizzativa su gestione delle risorse umane, diritti&doveri dei lavoratori, pari opportunità, bilateralità, motivazione e senso di appartenenza;
- corso di formazione individuale specifica di supporto al *middle management* (*individual coaching*);

- corso di formazione di sviluppo delle capacità manageriali di figure guida intermedie su temi quali la comunicazione, la leadership situazionale diffusa e la capacità di organizzare e gestire riunioni oltre che di parlare in pubblico.

Si conviene tra le Parti di rinforzare una formazione orientata, all'esercizio corretto della delega e della motivazione, del lavoro di gruppo, dell'analisi economico finanziaria del mercato e della gestione del tempo e dell'organizzazione del lavoro, sia nell'ambito della vendita tradizionale sia nell'ambito della vendita telefonica. Sono correntemente e costantemente utilizzati diversi canali di sostegno e finanziamento alla formazione, ed enti di formazione, sia di carattere pubblico (FSE), sia di carattere privato (fondi interprofessionali e bilateralità).

7. 1 - *Formazione continua e/o permanente*

Nello specifico si indicano i seguenti filoni formativi:

- corso per la definizione di nuovi profili professionali con particolare riguardo a quelli conseguenti allo sviluppo delle tecnologie, del commercio elettronico e del *social media*;
- *stages* e tirocini formativi per studenti da concordare con le Istituzioni interessate (Sistema universitario, Enti di formazione) anche finalizzati a nuove assunzioni;
- corso specifico per i "Quadri" anche utilizzando la struttura bilaterale "Quadrifor";
- corso di una lingua U.E. anche mediante l'utilizzo delle 150 ore, così come previste dal CCNL;
- corso per ruoli guida finalizzati allo sviluppo di abilità e conoscenze di tipo "trasversale" e gestionale.

In particolare, per quanto riguarda specificamente il settore della telefonia e quello della consegna, tenendo conto delle caratteristiche peculiari che li contraddistinguono, analogamente a quanto già sta venendo realizzato per gli altri settori lavorativi (vendita tradizionale), le parti si impegnano a condividere un percorso di progettazione formativa che permetta il coinvolgimento progressivo di tutte le lavoratrici e i lavoratori.

Articolo 8) Mercato del lavoro e sviluppo

Le Parti, con la sottoscrizione del presente accordo, hanno inteso promuovere e potenziare le occasioni di impiego conseguibili anche mediante il possibile ricorso ad una pluralità di strumenti e di istituti contrattuali in grado di soddisfare le varie esigenze del Gruppo bofrost* e dei lavoratori addetti.
Obiettivo condiviso è quello di valorizzare le potenzialità professionali ed occupazionali, mediante interventi che facilitino l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e permettano, governandola, sia una maggiore flessibilità nell'impiego dei lavoratori, sia lo sviluppo della loro professionalità.

Fermo restando che il modello di rapporto di lavoro presente nel Gruppo bofrost* Italia è quello della dipendenza a tempo indeterminato e che i contratti a termine e il lavoro somministrato sono utilizzati secondo l'ordinamento e CCNL vigenti, le Parti convengono di favorire tutti i percorsi tendenti alla fidelizzazione e alla stabilizzazione dei posti di lavoro, così come avvenuto nel passato.
In caso di modifiche legislative e/o contrattuali che dovessero intervenire in materia di mercato del lavoro, le Parti si impegnano ad incontrarsi per analizzarne i contenuti e le eventuali ricadute in ambito aziendale.

Si stanno sviluppando e saranno sviluppati i siti esistenti e saranno aperti nuovi siti produttivi mediante l'assunzione, alle condizioni previste dal C.C.N.L. e dal T.U.C.I., di un considerevole numero di lavoratori, sia addetti alla vendita, sia ai servizi previsti nei siti operativi. In particolare, è previsto un aumento occupazionale di;

a) almeno 30 persone entro febbraio 2019;
b) almeno 30 persone entro febbraio 2020;
c) almeno 30 persone entro febbraio 2021.

per un totale di almeno 90 persone nei tre anni indicati.

Le Parti si incontreranno con cadenza periodica per monitorare lo stato di avanzamento di quanto qui previsto.

Parte terza

Articolo 9) Classificazione generale del Gruppo bofrost* Italia

In coerenza con le finalità richiamate in premessa del presente T.U.C.I., le Parti hanno convenuto di confermare la Classificazione Generale di Gruppo, quale strumento idoneo e funzionale alla conoscenza ed alla applicazione dei livelli di inquadramento del personale operante nel Gruppo bofrost* Italia.
Sulla base di tutto quanto sopra, le Parti confermano, nell'ambito della "Classificazione Generale di Gruppo", le qualifiche e le categorie individuate inserendole, per valore equivalente, nei livelli di inquadramento previsti dalle rispettive sfere di applicazione contrattuale al Titolo "Classificazione del Personale", così come di seguito riportato a punti successivi.

9. 1 – Modalità di applicazione C.C.N.L. del Terziario della Distribuzione e dei Servizi

Le parti concordano di riconoscere alle seguenti qualifiche professionali l'applicazione, in linea di massima, dei livelli contrattuali previsti dal C.C.N.L. del Terziario della Distribuzione e dei Servizi e più precisamente:

- 1° livello:

- Responsabile di filiale
- Responsabile Senior *call center*

- 2° livello:

- Vice responsabile di filiale
- Responsabile *call center*

- 3° livello:

- *Tutor call center*

- 4° livello:

- *Tutor call center* Tlmk
- Impiegata amministrativa di filiale dopo 24 mesi di effettivo lavoro
- Impiegata addetta alla vendita telefonica dopo 18 mesi di effettivo lavoro

- 5° livello:

- Impiegata amministrativa di filiale per i primi 24 mesi di effettivo lavoro
- Impiegata addetta alla vendita telefonica per i primi 18 mesi di effettivo lavoro
- Cellista di filiale

- Cellista di filiale con funzioni di consegna

Per quanto riguarda i profili professionali di cui ai livelli contrattuali sopra indicati, le parti hanno convenuto di individuare, in particolare, le principali funzioni dell'impiegata addetta alla vendita telefonica, in quanto figura strategica dell'inquadramento generale nell'ambito della telefonia, rinviando, per gli altri profili professionali, ai mansionari in essere.

Principali funzioni dell'impiegata addetta alla vendita telefonica:

- **contattare** i clienti del proprio "portafoglio" e/o i clienti "non a portafoglio", nel rispetto degli orari concordati con gli stessi, per proporre l'acquisto di prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost* gestendo i "clienti non trovati", provvedendo a richiamarli durante l'orario di lavoro;
- **effettuare la vendita telefonica** di prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, illustrandone le caratteristiche, indicandone tutti i vantaggi e la convenienza del servizio a domicilio, e concordando il giorno e l'ora di consegna secondo il calendario e la tabella oraria indicate dal sistema.
- **acquisire nuova clientela** utilizzando l'iniziativa "cliente-porta-cliente" (di cui al catalogo vigente) e la "campagna Referral" in corso, inserendo correttamente i dati del "potenziale cliente" (con ciò si intende "il decisore della spesa");
- **proporre ed illustrare** ai "contatti utili" le promozioni in atto al momento della vendita avvalendosi dei piani di comunicazione aziendali;
- **proporre** la prenotazione dei prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, per la chiamata successiva;
- **verificare e aggiornare**, tramite intervista al cliente, la correttezza dei dati anagrafici (nome, indirizzo, numero telefonico fisso e mobile, indirizzo e-mail, etc.), nel rispetto della normativa sulla *Privacy* vigente (GDPR);
- **imputare correttamente e tempestivamente l'esito** del colloquio di vendita tramite le apposite maschere dell'applicazione gestionale delle chiamate;
- **gestire** la scheda cliente mediante la compilazione dei campi necessari;
- **curare** una corretta ed efficace comunicazione con il cliente, improntata ad un tono di sobria gentilezza, per garantire la soddisfazione dello stesso tramite il servizio telefonico.
- **evitare** di compiere azioni che possano compromettere il corretto ed efficace flusso delle procedure e delle azioni di contatto telefonico con il cliente.

9.2. Classificazione "aziendale" degli operatori di vendita

Le Parti, in aggiunta alle categorie 1a e 2a previste dal CCNL Terziario - Protocollo Aggiuntivo per gli Operatori di Vendita, confermano la vigenza della "3a categoria", della "3a categoria S", della "2a categoria S" e della "1a categoria S", i cui parametri retributivi, in relazione alle retribuzioni di riferimento previste dal CCNL Terziario - protocollo aggiuntivo per Operatori di Vendita, ed ai successivi aumenti contrattuali, sono richiamati nella sottostante tabella.

RETRIBUZIONE DI RIFERIMENTO	PARAMETRI DI RIFERIMENTO	CATEGORIA
	110 (a)	1a S
PAGA BASE CONGLOBATA O.d.V. 1a CAT. (a)	100 (a)	1a
	105 (b)	2a S
PAGA BASE CONGLOBATA O.d.V. 2a CAT. (b)	100 (b)	2a
	85 (b)	3a S
	70 (b)	3a

Per quanto concerne gli Operatori di Vendita, le parti concordano circa le seguenti modalità di inquadramento:
gli O.d.V. neo-assunti vengono inquadrati nella 3a categoria;

- il passaggio dalla 3a categoria alla categoria 3a S si realizza dopo 36 mesi di effettivo lavoro;
  > il passaggio alla categoria 3a S potrà essere anticipato al raggiungimento del fatturato Tradizionale annuo (si intende, degli ultimi 12 mesi di lavoro, minimo 220 gg.) di euro 154.000 ovvero per coloro che hanno una anzianità inferiore all'anno, al raggiungimento del fatturato Tradizionale giornaliero di euro 700, per almeno 110 gg., valori che saranno adeguati annualmente in sede di rinnovo delle "schede retributive";
- il passaggio alla 2a categoria si realizza dopo 24 mesi di effettivo lavoro, dal passaggio alla 3a S;
- il passaggio alla 1a categoria si realizza dopo 12 mesi di effettivo lavoro, dal passaggio alla 2a;
- infine, il passaggio alla categoria 1S si realizza contestualmente al conseguimento della Classe professionale VSS.

Per quanto concerne gli Operatori di Vendita Consegnatari, le parti confermano le seguenti modalità di inquadramento:

- gli O.d.V. consegnatari neo-assunti sono inquadrati nella 3a categoria;
- il passaggio dalla 3a categoria alla 3a S si realizza dopo 24 mesi di effettivo lavoro;
- il passaggio alla 2a categoria si realizza dopo 24 mesi di effettivo lavoro, dal passaggio alla 3a S;

- infine, il passaggio alla categoria 2a S si realizza dopo 12 mesi di effettivo lavoro, dal passaggio alla 2a.

Le Parti convengono, inoltre, che i passaggi di categoria così come sopra specificati, e precisamente: dalla 3a alla 3a S, dalla 3a S alla 2a, nonché, solo per gli operatori di vendita, dalla 2a alla 1a, potranno anche essere acquisiti anticipatamente, in base a una specifica e oggettiva valutazione che attesti una effettiva crescita professionale, tale da consentire il passaggio, con espresso riferimento alle Tabelle del presente T.U.C.I. concernenti l'attribuzione della relativa Classe professionale.
Le parti precisano che con la dicitura "effettivo lavoro" si intende "di servizio".

Per quanto riguarda il percorso di inserimento degli operatori di vendita e consegnatari mediante la normativa dell'Apprendistato professionalizzante, si fa riferimento all'Accordo tra le parti del 28 febbraio 2013.

Obiettivi e funzioni degli operatori di vendita

Circa il ruolo e le funzioni dell'Operatore di vendita e dell'Operatore di vendita consegnatario, come richiamato nella Premessa del T.U.C.I. e nelle Note esplicative delle Tabelle del salario variabile, resta inteso che le descrizioni sottostanti rispondono allo spirito e alla lettera di un Accordo che conferma nelle figure interessate l'essenziale dimensione dell'iniziativa e dell'impegno personali, come condizione fondamentale per il raggiungimento di risultati positivi, in una prospettiva operativa di efficienza e di efficacia, sia sul piano di sempre migliori performance commerciali, sia sul piano della crescita nelle classi professionali, sia dei corrispondenti risultati economici individuali.
Le Parti, conseguentemente, hanno ritenuto utile e opportuno meglio specificare alcuni aspetti operativi concernenti le figure professionali di cui trattasi.

Profilo dell'Operatore di vendita

All'Operatore di vendita sono assegnate le seguenti **mansioni e compiti principali**:
- relative alla vendita e alle attività a essa funzionali e connesse:

- **visitare** giornalmente i clienti al loro domicilio nel territorio della filiale di assegnazione, con l'uso di apposito automezzo aziendale in dotazione, nel pieno rispetto degli orari concordati con il cliente, per proporre l'acquisto di prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, consegnando ed illustrando il materiale promozionale (ad es. folder); gestendo i "clienti non trovati" successivamente nella giornata, o con dei ripassi a fine giro (nel caso di cliente N.T. apporre il

"cartoncino appendiporta"), o se ciò non è possibile, telefonando loro al rientro in filiale; in considerazione dell'esigenza di garantire volumi di attività adeguati e sempre incrementabili, l'Operatore di vendita deve utilizzare al meglio il tempo di lavoro, visitando il massimo numero possibile di clienti, con ciascuno dei quali operare per una vendita ottimale in termini di fatturato, e/o di operare acquisizioni, in modo da fare sì che il target operativo costituito dalle 55 visite e/o acquisizioni giorno, possa costituire parametro di riferimento di massima;

- **vendere** prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, con rilascio dell'apposita documentazione fiscale al cliente, emessa a mezzo di registratore elettronico portatile o equivalente modulistica compilata a mano;
- **proporre ed illustrare** ai clienti le promozioni in atto al momento della vendita;
- **proporre** la prenotazione dei prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, per il passaggio successivo;
- **registrare tempestivamente e correttamente l'esito** di ogni singola visita/consegna, utilizzando lo strumento "terminalino" nel rispetto delle regole vigenti; ciò consentirà di predisporre programmi di lavoro e iniziative aziendali a supporto dell'Operatore di vendita;
- **incassare** il corrispettivo della vendita;
- **versare** l'incasso in banca a fine giornata, nel rispetto delle direttive e procedure aziendali. L'operatore risponderà di eventuali differenze od omissioni nei versamenti dei corrispettivi di vendita, che saranno recuperate dalla retribuzione del mese di competenza, qualora non regolarizzate entro la fine dello stesso mese;
- **acquisire nuova clientela** utilizzando l'iniziativa "cliente-porta-cliente" (di cui al catalogo vigente) e la "campagna Referral"in corso, compilando correttamente in tutte le sue parti la specifica "scheda di acquisizione";
- **acquisire nuova clientela** mediante la distribuzione del catalogo acquisizioni, presentando i prodotti, i servizi e le promozioni bofrost*, e concordando con il "potenziale cliente" (con ciò si intende "il decisore della spesa") una data di visita o la data del primo contatto telefonico, e compilando correttamente in tutte le sue parti la specifica "scheda di acquisizione", con i dati anagrafici, l'indirizzo e il numero di telefono del potenziale cliente, nel rispetto della normativa vigente sulla *privacy* (GDPR);
- **gestire il carico e lo scarico dei prodotti** trasportati dall'automezzo in dotazione, nel rispetto dei criteri aziendali vigenti, al fine di garantire la rispondenza della documentazione fiscale di accompagnamento della merce, con il carico stesso, e rispondendo delle differenze contabili che dovessero emergere da un inventario delle merci caricate;
- **curare** le operazioni di carico dell'automezzo, nelle fasce orarie fissate in ciascuna filiale;

- **compilare, aggiornare e sottoscrivere la modulistica e la documentazione di lavoro** secondo la prassi esistente;
- **utilizzare e gestire con cura l'automezzo** (pulizia esterna, interno cabina e cella) ed ogni altro dispositivo in dotazione, controllandone costantemente l'efficienza, con tempestiva segnalazione degli inconvenienti rilevati. Oltre a ciò il lavoratore avrà cura di usare l'automezzo, con particolare attenzione alla tutela degli aspetti meccanici (uso del freno motore, dell'impianto frenante, etc.), e ad un comportamento stradale connotato da moderazione nella velocità e nelle accelerazioni, anche con riferimento alle esigenze di prudenza e di attenzione nella guida e nel posizionamento (ad es. parcheggio, retromarcia dell'automezzo stesso).
- **verificare e aggiornare**, tramite intervista al cliente, la correttezza dei dati anagrafici (nome, indirizzo, numero telefonico fisso e mobile, indirizzo e-mail, etc.) nel rispetto della normativa vigente sulla *privacy* (GDPR);

- relative alle attività di monitoraggio del mercato e delle sue tendenze di consumo, di controllo e promozione della qualità del prodotto e del servizio, nonché di addestramento e formazione professionale:

- analizzare in sede con il diretto responsabile, con cadenza periodica, l'andamento del mercato territoriale di riferimento in termini di tipologie di prodotto, di propensione all'acquisto e di organizzazione del servizio, formulando eventuali suggerimenti e proposte di miglioramento;
- svolgere quotidianamente in sede attraverso le relative procedure di *briefing* e *de-briefing* gestite con il diretto responsabile, i controlli sul rispetto dei dati di vendita pianificati e comunicati in relazione agli obiettivi gestionali di periodo;
- monitorare con i clienti serviti e contattati il loro livello di gradimento delle campagne promozionali attivate e darne riscontro ai propri riporti organizzativi;
- partecipare con consapevolezza, dedizione e profitto alle attività di natura addestrativa e formativa erogate dall'azienda.

Profilo dell'Operatore di vendita consegnatario

All'Operatore di vendita consegnatario sono assegnate le seguenti **mansioni e compiti principali**:

- relative alla vendita e alle attività a essa funzionali e connesse:

- **consegnare** prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost* al domicilio della clientela utilizzando l'automezzo aziendale in dotazione, nel pieno rispetto degli orari di appuntamento concordati e/o di piani di consegna, con rilascio dell'apposita documentazione fiscale al cliente, emessa a mezzo di registratore elettronico portatile o equivalente modulistica compilata a mano, e consegnando ed illustrando il materiale promozionale (ad es. folder), "gestendo" i "clienti non trovati"

successivamente nella giornata, o con dei ripassi a fine giro (nel caso di cliente N.T. apporre il "cartoncino appendiporta"), o se ciò non è possibile, telefonando loro al rientro in filiale;

- **proporre** la prenotazione dei prodotti alimentari surgelati e gelati con il marchio bofrost* e articoli *no frost*, per il passaggio successivo;
- **incassare** il corrispettivo della consegna;
- **versare** in banca l'incasso a fine giornata, nel rispetto delle direttive e procedure aziendali. L'operatore risponderà di eventuali differenze od omissioni nei versamenti dei corrispettivi di vendita, che saranno recuperate dalla retribuzione del mese di competenza, qualora non regolarizzate entro la fine dello stesso mese;
- **acquisire nuova clientela** utilizzando l'iniziativa "cliente-porta-cliente" (di cui al catalogo vigente) e la "campagna Referral" in corso, compilando correttamente in tutte le sue parti la specifica "scheda di acquisizione";
- **acquisire nuova clientela** mediante la distribuzione del catalogo acquisizioni, presentando i prodotti, i servizi e le promozioni bofrost*, e concordando con il "potenziale cliente" (con ciò si intende "il decisore della spesa") una data di visita o la data del primo contatto telefonico, e compilando correttamente in tutte le sue parti la specifica "scheda di acquisizione", con i dati anagrafici, l'indirizzo e il numero di telefono del potenziale cliente;
- **gestire il carico e lo scarico dei prodotti** trasportati dall'automezzo in dotazione, nel rispetto dei criteri aziendali vigenti, al fine di garantire la rispondenza della documentazione fiscale di accompagnamento della merce, con il carico stesso, e rispondendo delle differenze contabili che dovessero emergere da un inventario delle merci caricate;
- **compilare, aggiornare e sottoscrivere la modulistica e la documentazione di lavoro** secondo la prassi esistente;
- **imputare tempestivamente e correttamente l'esito** di ogni singola consegna, utilizzando lo strumento "terminalino", nel rispetto delle regole vigenti;
- **utilizzare e gestire con cura l'automezzo** (pulizia esterna, interno cabina e cella) ed ogni altro dispositivo in dotazione (pulizia terminalino), controllandone costantemente l'efficienza, con tempestiva segnalazione degli inconvenienti rilevati. Oltre a ciò il lavoratore avrà cura di usare l'automezzo, con particolare attenzione alla tutela degli aspetti meccanici (uso del freno motore, dell'impianto frenante, etc.), e ad un comportamento stradale connotato da moderazione nella velocità e nelle accelerazioni, anche con riferimento alle esigenze di prudenza e di attenzione nella guida e nel posizionamento (ad es. parcheggio, retromarcia dell'automezzo stesso);

- relative alle attività di monitoraggio del mercato e delle sue tendenze di consumo, di promozione della qualità del prodotto e del servizio, nonché di addestramento e formazione professionale:

- analizzare in sede con il diretto responsabile, con cadenza periodica, l'andamento del mercato territoriale di riferimento in termini di tipologie di prodotto, di propensione all'acquisto e di organizzazione del servizio, formulando eventuali suggerimenti e proposte di miglioramento;
- monitorare con i clienti serviti e contattati il loro livello di gradimento delle campagne promozionali attivate e darne riscontro ai propri riporti organizzativi;
- partecipare con consapevolezza, dedizione e profitto alle attività di natura addestrativa e formativa erogate dall'azienda.

Articolo 10) Prestazione lavorativa

La prestazione lavorativa si svolge su cinque giorni alla settimana, generalmente dal lunedì al venerdì salvo quanto previsto per le specifiche aree commerciali come di seguito indicato.

Le parti, in considerazione di particolari esigenze commerciali, che sono necessariamente connesse al tipo di business di cui trattasi, le quali riguardano l'operatività in alcune giornate di sabato, convengono di stabilire un calendario annuo connesso con il recupero delle festività infrasettimanali, (e dunque da concordare di anno in anno in apposito incontro), dei sabati stessi e delle rispettive date. In tali giornate, in tutti i settori aziendali del Gruppo, i lavoratori saranno a disposizione delle rispettive unità locali, previo un tempestivo confronto e informazione a livello locale con le RSU/RSA ovvero con le OO.SS. territoriali, per stabilire le modalità operative.

Filiali: modalità particolare

In considerazione di quanto previsto dall'art. 4 del Protocollo aggiuntivo per gli operatori di vendita del C.C.N.L., le parti convengono di poter prevedere - nel caso in cui ciò sia richiesto dal lavoratore a livello locale e sia consentito dall'organizzazione del lavoro in essere - una prestazione di lavoro articolata, alternando settimane nelle quali si lavori per sei (6) giornate e settimane nelle quali si lavori per quattro (4) giornate, fermo restando l'impegno di lavoro mensile contrattuale. Resta inteso che tale diversa modalità non deve inficiare in alcun modo l'organizzazione del lavoro generale contrattualmente regolamentata.

È altresì prevista la possibilità, su richiesta dei singoli lavoratori, di operare lo slittamento al sabato dell'orario di lavoro settimanale, con riposo in giornata infrasettimanale.

Le parti concordano che, per l'anno commerciale 2017/18, i sabati sono individuati nell'allegato B - "*Calendario dei sabati lavorativi*", che costituisce, opportunamente aggiornato anno per anno, parte integrante del presente accordo.

Le parti convengono che per l'attività lavorativa prestata nelle giornate di sabato sarà riconosciuta, oltre ad un 26° della retribuzione mensile, un'indennità giornaliera di € 18,36 (diciottoeuro/36). Tale indennità verrà rivalutata di anno in anno sulla base della variazione dei prezzi di catalogo. Di tale adeguamento sarà data preventiva informazione alle OO.SS..

La Telefonia

Per quanto concerne la telefonia, le parti concordano che, per l'anno commerciale 2016/17, i sabati sono individuati nell'allegato B - "*Calendario dei sabati lavorativi*", che costituisce, opportunamente aggiornato anno per anno, parte integrante del presente accordo.

Le parti convengono che per l'attività lavorativa prestata nelle giornate di sabato saranno riconosciute, in aggiunta alla retribuzione ordinaria, le percentuali di maggiorazione contrattuale previste dal vigente C.C.N.L..

Articolo 11) Regolamentazione dell'attività di recupero dei "giri"

a) – Attività lavorativa di recupero di "giri propri" dell'Operatore di vendita

Il recupero di "giri propri" dovrà essere concordato con il responsabile di filiale.
Se tale "giro" sarà svolto nella giornata di sabato o in giornata diversa da quella abituale, sarà riconosciuta all'Operatore di vendita l'indennità di trasferta corrispondente alla Classe professionale di appartenenza.
Il fatturato di riferimento per la tabella sarà pari al 100% del valore di tabella previsto per quel giro ed i limiti provvigionali saranno pari al 100% del valore previsto dalla Classe professionale.

b – Attività lavorativa di recupero di "giri di altri Operatori di vendita"

Il recupero di "giri di altri Operatori di vendita" (programmati nella tabella del mese), svolto nella giornata di sabato o in giornata infrasettimanale, comporterà il riconoscimento dell'indennità di trasferta corrispondente alla Classe professionale.
Il fatturato di riferimento per la tabella sarà pari al 70% del valore di tabella previsto per quel "giro".
Il fatturato realizzato nella giornata farà cumulo con quello realizzato nei restanti giorni del mese, sia ai fini dell'eventuale raggiungimento e/o superamento della tabella, sia ai fini del passaggio di Classe professionale.
Il recupero di "giri di altri Operatori di vendita" (non programmati nella tabella del mese), svolto nella giornata di sabato o in giornata infrasettimanale, comporterà il riconoscimento dell'indennità di trasferta corrispondente alla Classe professionale.
Al raggiungimento del 70% del valore di tabella previsto nel "giro" eseguito in sostituzione, sarà riconosciuto un premio pari al 10% del volume totale di fatturato realizzato nella giornata.
Il fatturato realizzato non sarà considerato utile ai fini del raggiungimento dell'obiettivo della "tabella mese", nonché per il passaggio di Classe professionale.
Si specifica che l'erogazione di tale premio è esclusa dal conteggio degli istituti retributivi differiti.

Articolo 12) Trasferimento temporaneo di filiale dell'Operatore di vendita

In presenza di comprovate esigenze tecniche che determinino la necessità di sostituire altri Operatori di vendita presso altre filiali, l'Azienda potrà trasferire temporaneamente l'Operatore di vendita in filiali diverse da quelle di appartenenza.

Nel caso il trasferimento non consenta il rientro serale alla propria residenza, verrà riconosciuta una indennità di trasferta, da convenirsi di volta in volta, e il rimborso delle spese di vitto ed alloggio affrontate e documentate dall'Operatore di vendita temporaneamente trasferito.

Resta inteso che l'operatore avrà cura di scegliere modalità di vitto e alloggio che siano coerenti con le indicazioni aziendali, improntate al rispetto di un ragionevole livello di dignità e sobrietà.

Nel caso il trasferimento permetta il rientro serale alla propria residenza, sarà riconosciuta all'Operatore di vendita trasferito una indennità, di importo da concordarsi di volta in volta, che tenga conto, sia della disponibilità manifestata dal lavoratore, sia di eventuali situazioni di disagio venutesi a determinare.

La presente normativa non si applica in caso di trasferimento di filiale definitivo, per cui vale quanto previsto dall'art. 10 del Protocollo aggiuntivo per Operatori di Vendita - C.C.N.L. o per trasferimento temporaneo avvenuto su richiesta dell'Operatore di vendita.

Articolo 13) Regolamentazione della sospensione della patente di guida

Nel caso di sospensione della patente di guida per infrazioni commesse sia durante il servizio, sia fuori del servizio, si opererà come segue:

a) per i primi 6 mesi dalla data della sospensione, l'Operatore di vendita svolgerà l'attività lavorativa in affiancamento con un collega, cui sarà affidata la conduzione dell'automezzo, condizione resa possibile dalla copertura assicurativa come da successivo articolo 22; tale copertura non è prevista nelle seguenti fattispecie: omissione di soccorso, mezzo non assicurato o usato in difformità da immatricolazione, veicolo non coperto da regolare assicurazione RCA.
Nei precedenti casi di non copertura assicurativa, l'Operatore di vendita sarà immediatamente collocato in aspettativa non retribuita salvo poter essere adibito ad altre mansioni;

b) per i successivi 6 mesi l'Operatore di vendita sarà considerato in aspettativa non retribuita, e tale condizione non genererà alcun importo retributivo ulteriore, ad alcun effetto di legge e di contratto. Tale trattamento non sarà applicato nel caso in cui l'Operatore di vendita venga autorizzato dall'azienda a svolgere l'attività lavorativa in affiancamento con un collega, cui è affidata la conduzione dell'automezzo;

c) se decorsi 12 mesi dalla sospensione della patente, non sarà possibile adibire l'Operatore di vendita alle mansioni proprie, che comprendono anche la guida dell'automezzo, le parti si incontreranno per individuare una soluzione ragionevole.

Articolo 14) G.P.R.S. - G.P.S. (Sistemi di localizzazione e telecomunicazione) e videosorveglianza.

Le Parti si danno atto dell'attuale attivazione di un dispositivo di telecomunicazioni (G.P.R.S.) in grado di raccogliere in tempo reale, in sede centrale, i dati dell'attività di vendita. Tale sistema favorisce l'acquisizione delle proposte di carico, migliorando in tal modo l'efficienza complessiva delle procedure, a vantaggio della filiale e del lavoratore stesso.

Gli automezzi aziendali sono dotati di dispositivi elettronici satellitari in grado di migliorare la sicurezza del conducente, di controllare i consumi di carburante e le temperature delle celle frigo, nei termini e alle condizioni definite nel verbale di accordo stipulato tra le parti il 25/03/14, che costituisce parte integrante del presente T.U.C.I..

Le parti hanno siglato in data 12/01/2018 accordo quadro sui sistemi di videosorveglianza nelle filiali e call center dislocati sul territorio italiano, con esclusiva finalità di tutela del patrimonio aziendale e sicurezza delle persone, che costituisce parte integrante del presente T.U.C.I..

Quanto sopra ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4 della legge n. 300/70 "*Statuto dei diritti dei lavoratori*", e successive modifiche e integrazioni.

Articolo 15) Disciplina dell'inventario dei prodotti presenti sugli automezzi aziendali

L'Operatore di vendita è responsabile della merce presente sull'automezzo affidatogli.
La verifica della merce presente sull'automezzo viene effettuata contestualmente all'affidamento del mezzo stesso, mediante un primo inventario.
All'esito dell'inventario effettuato all'atto della consegna dell'automezzo, una copia della chiave delle celle e dei lucchetti sarà consegnata all'Operatore di vendita intestatario del mezzo e un'altra copia, a cura delle parti che hanno partecipato all'inventario, sarà riposta in una busta sigillata che sarà conservata in filiale dal Responsabile di filiale.

Metodologia degli inventari successivi (al primo)
L'inventario dell'automezzo potrà essere effettuato dal datore di lavoro in qualsiasi momento, alla presenza dell'Operatore di vendita intestatario del mezzo aziendale. In ogni caso dovranno essere effettuati almeno due inventari all'anno (inteso "commerciale") per ogni automezzo, in occasione del cambio catalogo.
In caso di impossibilità a presenziare, l'Operatore di vendita potrà comunicare il nominativo di persona delegata. Nel caso in cui l'Operatore di vendita o suo delegato, opportunamente convocati, non si presenti, l'inventario sarà effettuato dal Responsabile di filiale o da persona da questi delegata, alla presenza di un dipendente della filiale. Copia della documentazione dell'inventario, sottoscritta dal Responsabile di filiale o da persona da questi delegata, verrà rilasciata all'Operatore di vendita.

Metodologia da adottare nel caso di differenze inventariali

- In caso di differenza inventariale negativa, l'Operatore di vendita, contestualmente alla documentazione inventariale, firmerà il modulo aziendale per autorizzare il recupero della differenza inventariale accertata, dalle proprie competenze retributive o, in alternativa, per confermare l'avvenuta corresponsione di importo pari alla differenza negativa in scheda economica. L'Azienda, riservata ogni azione disciplinare e di legge, procederà al recupero del controvalore della differenza inventariale negativa (da intendersi fiscalmente parificata alla vendita) al prezzo di vendita, con la retribuzione del mese di riferimento, e, in caso di incapienza, dalle competenze retributive future. Previa autorizzazione dell'Area *Manager* o della Direzione, il recupero potrà avvenire in rate mensili.
- Nel caso di differenza inventariale positiva, l'Operatore di vendita, contestualmente alla documentazione inventariale, firmerà il relativo modulo aziendale.
  Lo scostamento inventariale positivo di importo superiore ad € 40, 00 (per inventario), salvo non siano dovuti ad errore materiale dell'Operatore di vendita, non genererà alcun "rimborso" a favore

dell'Operatore di vendita, e di conseguenza, i relativi prodotti saranno conferiti di nuovo alla cella, o reintegrati sul camion.

Si allega al presente accordo copia del modulo aziendale (All. E) sopra richiamato che sottoscritto dalle parti costituisce parte integrante ed essenziale dell'accordo stesso.

Circa la gestione dei prodotti "in scadenza", tenendo conto delle proposte emerse in sede di rinnovo del presente Accordo, la Direzione predisporrà immediatamente una procedura operativa, che sarà successivamente discussa e concordata tra le Parti.

Articolo 16) Obbligo di versamento dell'incasso giornaliero

L'Operatore di vendita è tenuto personalmente e quotidianamente alla fine dell'attività lavorativa, al versamento in banca dell'intero incasso realizzato con le vendite.

Inoltre, l'Operatore di vendita dovrà custodire con cura, nel corso della giornata lavorativa, l'incasso nella cassetta di sicurezza, ove sia stata installata sull'automezzo, oppure nel portafoglio in dotazione.

Nel caso di un'eventuale differenza tra quanto incassato e quanto versato nella giornata, l'Operatore di vendita sarà tenuto a regolarizzare la situazione economica entro il giorno successivo.

Qualora alla fine del mese l'Operatore di vendita non avesse ancora regolarizzato la propria posizione economica, l'Azienda, riservata ogni azione disciplinare e di legge, procederà a recuperare le differenze ancora pendenti dalla retribuzione del mese di riferimento e, se incapiente, dalle competenze retributive future.

Le Parti convengono di ritenere l'operazione di versamento quotidiano dell'intero incasso obbligo essenziale dell'Operatore di vendita.

Articolo 17) Mezzi e strumenti aziendali: automezzo, terminalino, divisa aziendale, tessera carburante, telefono cellulare, tessera Viacard

a) Automezzo

L'Operatore di vendita è responsabile dell'automezzo in dotazione, sia per quanto concerne il suo ordinario e quotidiano utilizzo, sia per ciò che riguarda gli aspetti legati alla manutenzione ordinaria, nonché alla segnalazione di qualsiasi anomalia che possa mettere a repentaglio l'utilizzo normale e l'efficienza del mezzo stesso, nonché la sicurezza personale e di eventuali colleghi.

In caso di inosservanza accertata come colposa dei suddetti comportamenti, oltre all'attivazione della normale procedura prevista dal codice disciplinare, l'Azienda potrà attivarsi per recuperare il valore corrispettivo degli eventuali danni generati, sia connessi alle eventuali esigenze di riparazione dell'automezzo non tempestivamente segnalate e programmate, sia alle conseguenze di un non adeguato e corretto uso del mezzo stesso, che possa causare anche danni a "terzi", dalle competenze retributive del dipendente. Nel caso di danni all'automezzo (esclusi i sinistri attivi) verrà posto a carico dell'Operatore di vendita un addebito di € 107,80 (centosetteuro/80) sulla retribuzione di competenza. Il suddetto importo verrà rivalutato di anno in anno sulla base della variazione dei prezzi di catalogo. Di tale adeguamento sarà data informazione alle OO.SS. su nominate.

b) Terminalino

Le parti confermano l'efficienza e l'efficacia della soluzione tecnica individuata.

Si ribadisce che l'attuale terminalino in dotazione è una evoluzione tecnica del precedente, resasi necessaria per ottenere migliorie da un punto di vista funzionale e di gestione dati. Tale evoluzione tecnica è resa possibile dall'impiego di materiali innovativi che comportano, come conseguenza indiretta, anche un maggior costo del terminalino. Nel caso di rotture, danneggiamento, smarrimento e furto del "terminalino", per colpa dell'Operatore di vendita nel corso del rapporto di lavoro, si procederà, fermo restando quanto previsto dalle normative disciplinari vigenti, a trattenere dalla retribuzione il costo della riparazione o dell'apparecchiatura, a titolo di risarcimento del danno, nella misura di seguito definita. Tenuto conto dei costi dei materiali, della manodopera e delle spese di gestione inerenti, l'importo che l'Azienda si riserva di trattenere in caso di danneggiamento riparabile è pari ad € 75,00 (settantacinqueeuro non gravati di Iva). In caso invece di danneggiamento totale, smarrimento e furto del terminalino, l'importo di riferimento è stato fissato in € 250,00 (duecentocinquantaeuro non gravati di Iva).

L'Operatore di vendita è tenuto a restituire il "terminalino" portatile in dotazione, all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro. La mancata restituzione, all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro, del terminalino portatile in dotazione, determinerà l'addebito all'Operatore di vendita di € 250,00 (duecentocinquantaeuro non gravati di Iva).

c) Divisa aziendale

L'Operatore di vendita è tenuto ad indossare la divisa aziendale nell'ambito dell'intera attività lavorativa.
È altresì tenuto a restituire gli indumenti ricevuti in dotazione, che costituiscono la divisa aziendale, all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro. In caso di inosservanza del suddetto obbligo, l'Azienda recupererà il valore pari al prezzo di acquisto degli indumenti non restituiti all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro, dalle competenze retributive del dipendente, in applicazione a quanto previsto dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi in tema di "Divise e attrezzi".

d) Tessera Carburante

L'Operatore di vendita è responsabile dell'uso della tessera carburante, se ricevuta in dotazione, nei termini indicati nella lettera di assegnazione (rifornimento del solo mezzo in dotazione, del quale fa testo la targa), che sarà consegnata dall'Operatore di vendita interessato e controfirmata dallo stesso. Eventuali utilizzi anomali o non congruenti saranno addebitati all'interessato, e potranno costituire oggetto di azione disciplinare e legale.

e) Telefono cellulare

L'Operatore di vendita è responsabile del telefono cellulare aziendale, se ricevuto in dotazione, nei termini indicati nella lettera di assegnazione, che sarà consegnata all'Operatore di vendita interessato e controfirmata dallo stesso.

f) Tessera Viacard/Telepass

L'Operatore di vendita è responsabile dell'uso della tessera Viacard o del Telepass, se ricevuta in dotazione, per l'espletamento dell'attività lavorativa, ed è tenuto ad utilizzarla e conservarla secondo le direttive aziendali impartite e a restituirla su richiesta.

g) Tessera nominativa di versamento

L'Operatore di vendita è responsabile dell'uso della tessera nominativa di versamento, da utilizzare solo individualmente, se ricevuta in dotazione, per l'espletamento dell'attività lavorativa, ed è tenuto ad utilizzarla e conservarla secondo le direttive aziendali impartite e a restituirla su richiesta.

h) Chiavetta di versamento

L'Operatore di vendita è responsabile dell'uso della chiavetta di versamento, da utilizzare solo individualmente, se ricevuta in dotazione, per l'espletamento dell'attività lavorativa, ed è tenuto ad utilizzarla e conservarla secondo le direttive aziendali impartite e a restituirla su richiesta.

Articolo 18) Permessi retribuiti e non retribuiti

La richiesta di permesso retribuito dovrà essere presentata per iscritto almeno 48 ore prima della decorrenza al Responsabile dell'unità locale (filiale e call center) che, compatibilmente con le esigenze aziendali, provvederà ad autorizzarla.

a) Permessi retribuiti

Fatte salve le modalità di fruizione dei permessi retribuiti così come disciplinate dal C.C.N.L. e dal Protocollo Aggiuntivo, in caso di permessi retribuiti richiesti ed usufruiti per mezza giornata dall'Operatore di vendita, il calcolo del trattamento economico integrativo sarà riproporzionato alla mezza giornata, ferme restando le percentuali per il calcolo dei premi. La fruizione del permesso retribuito (così come le giornate di ferie) neutralizza in proporzione (se mezza giornata) il valore di tabella della giornata.

Analogamente si procederà per il trattamento di trasferta.

Si precisa che, in analogia a quanto sopra, anche per quanto riguarda gli Operatori di vendita Consegnatari, saranno riproporzionati alla mezza giornata, sia il numero delle consegne, sia gli importi di trasferta, fermo restando il valore del premio consegna.

b) Permessi non retribuiti (solo per gli operatori di vendita consegnatari)

Fatto salvo l'utilizzo dei permessi retribuiti individuali secondo i tempi previsti dal C.C.N.L., le esigenze individuali e gli accordi presi con il responsabile di filiale, le parti convengono di individuare una dotazione di gg. 7/annui al massimo, di permessi individuali non retribuiti, che potranno essere utilizzati dagli operatori di vendita consegnatari nei periodi di minore intensità di carichi lavorativi (mesi estivi).

Articolo 19) Festività del Patrono

Le parti prendono atto che, in ogni singola unità produttiva viene riconosciuta la festività di cui trattasi, in considerazione del Santo Patrono locale, e che la relativa fruizione avviene secondo le consuetudini locali.

a) Operatore di vendita

Qualora vi sia prestazione lavorativa in tale giornata verrà corrisposto, in aggiunta alla retribuzione del mese in cui cade la festività, un importo pari ad un 26° della retribuzione mensile maggiorato di 18,36 € (diciottoeuro/36).

Tale indennità verrà rivalutata di anno in anno sulla base della variazione dei prezzi di catalogo.

Di tale adeguamento sarà data preventiva informazione alle OO.SS.

b) Impiegata addetta alla vendita telefonica

Si tratterà l'istituto in base a quanto previsto dal C.C.N.L. vigente.

c) Lavoratori di San Vito al Tagliamento

Per la sede di San Vito al Tagliamento il Santo Patrono viene festeggiato il giorno 8 settembre.

In caso di coincidenza di tale giornata con una domenica vale il trattamento economico previsto dal C.C.N.L., fermo restando quanto concordato tra le parti con l'accordo del 3/10/11 per quanto concerne le attività indispensabili di magazzino che devono essere garantite.

Articolo 20) Giorno di erogazione delle retribuzioni

In coerenza con quanto consolidato dalla prassi aziendale, le parti confermano la data del 10 del mese successivo a quello della prestazione, per il pagamento dei salari e degli stipendi (esecuzione del bonifico individuale).
In particolare, si conferma che, se il giorno 10 del mese coincide con un sabato, una domenica o una festività infrasettimanale, la corresponsione dei salari e degli stipendi, avverrà al massimo entro due giorni dopo il 10.
La valuta di accredito e la disponibilità dei fondi per il dipendente saranno quelli previsti dalla Direttiva Comunitaria sui Pagamenti 2007/64/CE del Parlamento Europeo, entrata in vigore dal marzo 2010 (D.Lgs. 11/2010) e s.m.i..

Articolo 21) Ferie: criteri e modalità di fruizione

In coerenza e nel rispetto di quanto previsto dal C.C.N.L. vigente, la Direzione del Gruppo bofrost* Italia, entro la fine del mese di gennaio di ogni anno, porterà a conoscenza del personale, tramite affissione alla bacheca aziendale di ogni unità locale, il calendario lavorativo dell'anno commerciale "entrante", nel quale sarà evidenziato il periodo di eventuale chiusura per ferie collettive.

All'inizio di ogni anno commerciale, verrà programmato presso ogni unità locale il/i periodo/i di utilizzo delle ferie non impegnate in forma collettiva.

Fatta salva l'esigenza aziendale di garantire continuità e qualità del servizio alla clientela, così come previsto dal C.C.N.L. vigente, saranno tenute in considerazione esigenze personali e familiari dei lavoratori.

Le parti convengono di considerare strategici alcuni periodi dell'anno commerciale (si individuano in linea di massima i mesi di: marzo, aprile, maggio, settembre, ottobre, dicembre) per il *business* aziendale, nonché per il raggiungimento dei risultati commerciali per i quali sono riconosciuti dei benefici a vantaggio dei lavoratori stessi, come da presente Accordo. In detti periodi si consentirà la fruizione di ferie, a fronte di motivazioni di carattere eccezionale e di forza maggiore.

Nel caso in cui il periodo di ferie richiesto da un dipendente coincida con quello richiesto da altri, e in mancanza di un accordo tra gli interessati, le parti confermano che il criterio per la determinazione della scelta, sarà quello della maggiore anzianità di servizio, avuto comunque riguardo per le diverse situazioni familiari (presenza di figli minori, familiari ammalati, etc.). Sarà tenuto in considerazione anche un equo criterio di rotazione annuale.

Parte quarta

Articolo 22) *Welfare* aziendale

Il Gruppo bofrost* Italia riserva da sempre molta attenzione ai propri lavoratori e li pone al centro delle proprie strategie di crescita e sviluppo, e con il presente progetto vuole rinnovare l'attenzione nei confronti dei propri dipendenti adottando politiche finalizzate non soltanto a remunerare l'attività svolta, ma anche a rispondere tempestivamente ed efficacemente ad esigenze di carattere non solo economico, ma esistenziale. In coerenza con tale approccio, e vista la sensibilità verso politiche e strumenti che possano conciliare vita privata e vita lavorativa e sostenere il potere d'acquisto dei lavoratori, si offrono interventi nuovi nell'ambito di una politica aziendale di valorizzazione del capitale umano. Il Gruppo bofrost* Italia è pervenuto alla definizione del Piano Welfare attraverso diversi passaggi conoscitivi che gli hanno consentito di individuare un equilibrio tra obiettivi aziendali ed esigenze dei propri lavoratori. Nella popolazione aziendale sono presenti situazioni molto differenziate e, per tale motivo, risulta un elemento determinante per la buona riuscita del Piano il fatto che ogni lavoratore possa usufruire dei servizi e benefit previsti dalla normativa vigente nella massima libertà, senza essere vincolato da scelte aziendali. Pertanto, nei limiti imposti dalle specifiche norme vigenti in materia (T.U.I.R, artt. 51 e 100, norme correlate et s.m.i.), le parti concordano di favorire l'attuazione di un Piano *Welfare* da poter in futuro estendere a tutti i lavoratori del Gruppo. A questo proposito, in funzione dell'evoluzione normativa e contrattuale, le Parti si incontreranno per stipulare uno specifico accordo.

E' stato intanto introdotto un piano flessibile di *Welfare* aziendale consistente nell'attribuzione, al dipendente che può essere, in base alle norme vigenti, "Titolare" di un "Credito *Welfare*" finalizzato all'acquisto di beni (buoni acquisto, buoni carburante), servizi (tempo libero, *baby sitting*, assistenti familiari, previdenza complementare e sanità) e rimborso delle spese scolastiche sostenute per i figli.

Gli aventi diritto ("Titolare"), in base al Credito a disposizione, potranno selezionare un pacchetto individualizzato rispondente alle loro esigenze personali e familiari.

Convenzioni aziendali

L'Azienda mette a disposizione dei propri dipendenti proposte di finanziamento individuale e familiare più convenienti rispetto alla media di mercato, essendo in grado di concordare condizioni più favorevoli rispetto ai singoli.

L'Azienda, altresì, mette a disposizione dei dipendenti "accordi quadro" stipulati con società ed enti erogatori di servizi privati e collettivi (assicurazioni, telefonia, energie, etc.), al fine di offrire ulteriori opportunità di risparmio, nonché di scelte qualitativamente valide in tema di servizi.

Articolo 23) Premio Sicurezza per "mancato incidente"

Per tutte le classi professionali di Operatori di vendita, al fine di sviluppare una cultura e un comportamento pratico orientato alla sicurezza del lavoro, viene riconosciuto un premio come sopra denominato e secondo le seguenti modalità.

All'Operatore di vendita, che nel corso di un anno completo (gennaio-dicembre), non abbia provocato incidenti alla guida dell'automezzo assegnatogli con danni attribuibili a sua responsabilità, verrà erogato, entro il primo trimestre successivo alla data di chiusura dell'anno commerciale, un "Premio sicurezza per mancato incidente", che sarà calcolato tenendo conto di un nuovo criterio basato sulla metodologia *bonus-malus*, già utilmente sperimentata in campo assicurativo.

Tale impostazione permetterà di monitorare meglio il trend di comportamento dell'Operatore di vendita in un arco di tempo pluriennale, e non solo su base annuale: in questo modo sarà possibile proporzionare l'erogazione del premio sulla base del numero effettivo di incidenti in cui la persona sia incorsa nel periodo considerato (gennaio-dicembre), costituendo una sorta di bilancio degli eventi e delle loro conseguenze sul piano premiale.

La tabella di calcolo *bonus-malus*, come da specifico allegato, è stata condivisa dalle parti e, dalla stipula del presente accordo, è considerata parte integrante dello stesso.

Si è altresì convenuto di istituire un "tetto massimo" negativo virtuale, per evitare che l'Operatore di vendita non riesca - realisticamente - a rientrare in un'area di premialità.

Resta inteso che la somma algebrica del metodo *bonus-malus*, ancorché negativa, non costituirà in nessun caso riferimento per trattenute economiche sulle competenze retributive.

Le parti confermano che il "Premio sicurezza per mancato incidente" è pari ad euro 500 pro/anno per il tempo pieno, mentre sarà riproporzionato per il *part time*.

Le parti inoltre convengono che l'ammontare del "*bonus*" (si intende, per mancato incidente) sarà pari ad euro 100 e l'ammontare del "*malus*" (si intende, a fronte di ciascun incidente) sarà pari ad euro 200.

Il "Premio sicurezza per mancato incidente" sarà riconosciuto all'Operatore di vendita in forza al momento della erogazione.

Per gli operatori di vendita assunti nel corso dell'anno, il premio sarà riproporzionato al periodo di permanenza in azienda e sarà riconosciuto l'anno successivo a quello di maturazione.



Parte quinta

Articolo 24) Norme disciplinari

Le parti confermano l'impostazione contrattuale in materia di norme disciplinari, anche per ciò che attiene il tipo e il livello dei provvedimenti disciplinari che possono essere adottati.
Considerato, peraltro, che la formulazione dell'art. 23 del Protocollo Aggiuntivo per Operatori di Vendita del C.C.N.L. Terziario Distribuzione e Servizi, manca di ogni riferimento che consenta di individuare con la massima obiettività possibile il livello e la sanzione da comminare, le parti convengono che la inosservanza dei doveri - individuati di seguito a titolo esemplificativo - da parte dell'Operatore di vendita nello svolgimento del proprio lavoro, comporterà l'applicazione dei seguenti provvedimenti disciplinari, che saranno adottati in relazione all'entità delle mancanze e alle circostanze che li accompagnano:

- Il **richiamo verbale (o biasimo)** sarà inflitto per le mancanze lievi.

- Il **richiamo scritto** sarà applicato nei casi di recidività per i quali si applica il richiamo verbale.

- La **multa**, pari a mezza giornata di retribuzione, si applica nei seguenti casi:

- **ritardo**, anche dopo ripetuti richiami, dell'inizio del lavoro senza giustificazione (per inizio del lavoro si intende la fascia oraria definita in ciascuna unità locale);
- **mancato rispetto** delle fasce orarie previste per l'attività e il buon fine delle consegne;
- **esecuzione** in modo negligente, imprudente ed incongruo del lavoro, o comunque in contrasto con le modalità corrette di comportamento individuale e di gruppo;
- **assenza** dal lavoro fino a tre giorni senza giustificazione nell'arco dell'anno solare;
- **non tempestiva informazione** di ogni mutamento della propria dimora, sia durante il servizio sia durante i congedi;
- **assenza** dal proprio domicilio durante una visita di controllo effettuata ai sensi dell'art. 5, Legge 300/70;
- **commissione** di gravi infrazioni al codice della strada nella guida dell'automezzo aziendale, accertato dalle competenti autorità;
- **omissione di evidenziazione** sulla propria persona del tesserino di autorizzazione alla vendita "porta a porta" durante l'attività lavorativa;
- **omissione di utilizzo** della divisa aziendale;

- **differenza economica sull'incasso giornaliero**, non inferiore a € 50,00 non regolarizzata entro 48 ore dall'accertamento dello scostamento economico negativo;
- **differenza inventariale** oltre i limiti di € 40,00 per inventario;
- **divulgazione e condivisione** attraverso i *social network* di informazioni aziendali riservate e di commenti lesivi dell'immagine e della reputazione del marchio "bofrost*", e delle persone che lo rappresentano, salvo il caso di commissione di reato, che prevede una diversa modalità di gestione.

- La **sospensione dal servizio e dalla retribuzione**, sarà applicata nei seguenti casi:

- **danneggiamento** ai beni e agli strumenti ricevuti in dotazione ed uso, con dimostrata responsabilità;
- **inidoneità** al servizio a causa di evidente non perfetto controllo delle proprie facoltà psico-fisiche (cf art. 24 bis);
- **falsificazione e alterazione** dei documenti accompagnatori alla vendita e/o all'acquisizione, e/o **imputazione** di dati falsi relativi all'attività di vendita;
- **commissione di recidiva**, oltre la terza volta nell'anno solare, in qualunque delle mancanze che prevedono l'applicazione della multa, salvo il caso di assenza ingiustificata.

- Il **licenziamento disciplinare,** salva ogni altra azione legale, si applicherà nei casi seguenti:

- **assenza** dal lavoro senza giustificazione per oltre tre giorni nell'anno solare;
- **commissione di recidiva in ritardi ingiustificati**, oltre la quinta volta nell'anno solare, dopo formale diffida scritta;
- **commissione** di mancanze gravi sotto il profilo dei principi etici verso l'Azienda, ai sensi ed effetti delle norme di cui all'art. 2105 c.c. e cioè l'abuso di fiducia, la concorrenza, la violazione del segreto d'ufficio, nonché i casi di cui all'art. 2119 c.c;
- **effettuazione** del trasporto e/o della distribuzione e/o della vendita di prodotti o articoli estranei al catalogo bofrost*;
- **falsificazione e alterazione** dei documenti accompagnatori alla vendita e/o all'acquisizione, e/o imputazione di dati falsi relativi all'attività di vendita, al fine di trarne indebito vantaggio nel trattamento retributivo;
- **commissione di recidiva**, oltre la terza volta nell'anno solare, in qualunque delle mancanze che prevedono l'applicazione della sospensione disciplinare.

Per quanto concerne gli altri dipendenti del Gruppo bofrost* Italia, le parti convengono di applicare le norme disciplinari previste dal C.C.N.L. vigente.

Art. 24 bis) Divieto di uso di bevande alcoliche e sostanze psicotrope

È fatto divieto presentarsi al lavoro in stati di coscienza alterati, a seguito di assunzione di bevande alcoliche e/o sostanze psicotrope, così come previsto dalla L. 125/2001 e dall'art. 5.3. del Codice Etico aziendale ex D. Lgs. 231/2001. In caso di violazione della presente prescrizione, si procederà secondo quanto previsto dal precedente articolo 24.

Parte sesta

Articolo 25) Trattamento economico integrativo

Fermo restando quanto in materia è previsto e disciplinato dal C.C.N.L. vigente, le Parti intendono confermare un meccanismo di salario variabile che consente di remunerare i dipendenti a fronte di positivi risultati raggiunti in termini di incrementi di produttività, redditività, efficienza organizzativa e qualità del servizio, con l'obiettivo, come da "Premessa generale" di operare per un positivo sviluppo delle Aziende del Gruppo bofrost Italia.*

Gli indicatori ed i parametri di riferimento i quali, singolarmente ed in concorso tra loro, determineranno il trattamento di "salario variabile", verranno definiti di anno in anno in appositi incontri tra le parti, sia sulla base degli obiettivi condivisi di carattere commerciale, sia sulla base delle singole figure professionali di riferimento.

Infatti, il presente sistema premiante è necessariamente e imprescindibilmente collegato all'esigenza di realizzare gli obiettivi di massima efficienza nei vari settori operativi del Gruppo: vendita, consegna, telefonia.

Per l'anno commerciale in corso 2018/19, le Parti concordano di applicare alle seguenti figure professionali il trattamento economico integrativo previsto nelle "schede" (Allegato C) e "tabelle" (Allegato D) che sottoscritte dalle parti, costituiscono parte integrante ed essenziale del presente accordo:

Figure Professionali – Schede:

- Operatore di vendita "Ferro" - scheda 1
- Operatore di vendita "Nuovo" - scheda 2
- Operatore di vendita "Bronzo" - scheda 3
- Operatore di vendita "Argento" - scheda 4
- Operatore di vendita "Oro" - scheda 5
- Operatore di vendita "Diamante" - scheda 6
- Operatore di vendita Consegnatario "C1" - scheda 7
- Operatore di vendita Consegnatario "C2" - scheda 8
- Operatore di vendita Consegnatario "CNN" - scheda 9
- Impiegata Amministrativa di Filiale - scheda 10
- Cellista di filiale A - scheda 11
- Cellista di filiale B - scheda 12

- Cellista di filiale con funzioni di consegna - scheda 13
- Impiegata addetta alla vendita telefonica "Junior" - scheda 14
- Impiegata addetta alla vendita telefonica "Venditrice" - scheda 15
- Impiegata addetta alla vendita telefonica "Senior" - scheda 16
- Impiegata addetta alla vendita telefonica "Super Senior" - scheda 17
- Operatore di vendita "Business food" - scheda 18

Resta inteso che i suddetti importi, concernenti tutti gli indicatori di tipo individuale concordati, saranno tenuti in considerazione come parametro di raffronto con il parametro generale rappresentato dal fatturato, nella misura dello 0,80 %. L'importo complessivo del premio annuo erogato sarà commisurato al maggiore tra i due importi, e sarà parametrato nella sua quantità individuale sulla base degli indicatori quali, a titolo esemplificativo: premio promozione, premio tabella mese, premio clienti, etc..

I parametri di riferimento aziendali e gli obiettivi da raggiungere, alla base dell'intero sistema premiante variabile, saranno definiti, di anno in anno, dalle parti nella loro entità con specifici accordi integrativi, che formeranno parte integrante dello stesso.

L'erogazione del premio sarà effettuata mediante undici (11) acconti mensili e un (1) saldo.

Per gli anni successivi di vigenza del presente accordo, saranno considerati gli aumenti legati all'inflazione e alla variazione dei prezzi di catalogo.

Gli stessi importi, in quanto erogazioni di II° livello variabili e non predeterminabili, non sono utili ai fini di alcun istituto legale e contrattuale, ivi compreso il T.F.R., ad esclusione del trattamento di malattia, di infortunio, di maternità per il periodo di 5 mesi di astensione obbligatoria, e di congedo matrimoniale, che verrà liquidato sulla base della retribuzione di fatto (media del salario variabile degli ultimi dodici mesi), salvo le eccezioni espressamente indicate.



Parte settima

Articolo 26) *Privacy* - Trattamento dei dati personali

Il Gruppo bofrost* Italia sta adottando un sistema interaziendale per garantire il rispetto della normativa europea (Regolamento 679/2016-GDPR) e nazionale (D.lgs. 196/03) sul trattamento dei dati personali.

Parte ottava

Articolo 27) Decorrenza e durata

Salvo le diverse decorrenze e durate previste per i singoli istituti, il presente Testo Unico Contrattuale Integrativo aziendale avrà decorrenza dal 1 marzo 2018 fino a tutto il 28 febbraio 2022, mentre la Parte sesta, art. 25, relativa al trattamento economico integrativo aziendale avrà vigore fino al 28 febbraio 2019, e sarà rinnovata dalle parti di anno in anno (commerciale).

In caso di vacanza contrattuale, il trattamento normativo ed economico integrativo aziendale continuerà a trovare applicazione fino al suo rinnovo.

ALLEGATI AL TUCI

Costituiscono parte integrante del presente accordo i seguenti documenti:

- "Referenti per le relazioni sindacali a livello decentrato" (allegato A)
- "Calendario dei sabati lavorativi" (allegato B)
- Trattamento economico integrativo - schede (allegato C)
- Tabelle (allegato D)
- Modulo aziendale relativo all'inventario dell'automezzo (allegato E)

Letto Confermato e Sottoscritto

L'Azienda | Le Organizzazioni Sindacali | I Rappresentanti Sindacali

INDICE

Premessa generale

Parte prima

Art. 1) - Modello di relazioni Sindacali

Art. 2) - Diritti di informazione

Art. 3) - Funzionamento delle relazioni sindacali

Art. 4) - Commissione ambiente e sicurezza

Art. 5) - Pari opportunità

Parte seconda

Art. 6) - Modifiche all'organizzazione del lavoro. Procedura
Premessa
Dichiarazione congiunta

Art. 7) - Formazione

Art. 8) - Mercato del lavoro e sviluppo

Parte terza

Art. 9) - Classificazione generale del Gruppo bofrost* Italia
9. 1 – Modalità di applicazione C.C.N.L. del Terziario della Distribuzione e dei Servizi
9.2. - Modalità di applicazione del Protocollo aggiuntivo degli Operatori di Vendita
Obiettivi e funzioni degli operatori di vendita
Profilo dell'Operatore di vendita (1a e 2a categoria)
Profilo dell'Operatore di vendita consegnatario
9.3 - Nuova classificazione degli operatori di vendita

Art. 10) - Prestazione lavorativa
La Distribuzione
La Telefonia

Art. 11) - Regolamentazione della attività di recupero dei "giri"
a) – Attività lavorative di recupero di "giri propri" dell'Operatore di vendita
b – Attività lavorative di recupero di "giri di altri operatori di vendita"

Art. 12) -Trasferimento temporaneo di filiale dell'Operatore di vendita

Art. 13) - Regolamentazione della sospensione della patente di guida

Art. 14) - G.P.R.S./G.P.S. (Sistemi di localizzazione e telecomunicazione) e videosorveglianza

Art. 15) - Disciplina dell'inventario dei prodotti presenti sugli automezzi aziendali

Art. 16) - Incasso giornaliero e affidamento di beni vendita aziendali

Art. 17) - Mezzi e strumenti aziendali: automezzo, terminalino, divisa aziendale, tessera carburante, telefono cellulare, tessera Viacard

a) - automezzo
b) - terminalino
c) - divisa aziendale
d) - tessera carburante
e) - telefono cellulare
f) - tessera Viacard-Telepass
g) - tessera nominativa di versamento
h) - chiavetta di versamento

Art. 18) - Permessi retribuiti e non retribuiti

a) Permessi retribuiti
b) Permessi non retribuiti (solo per gli operatori di vendita consegnatari)

Art. 19) - Festività del Patrono

a) Operatore di vendita
b) Impiegata addetta alla vendita telefonica

Art. 20) - Giorno di erogazione delle retribuzioni

Art. 21) – Ferie. Criteri e modalità di fruizione

Parte quarta

Art. 22) - *Welfare* aziendale e convenzioni aziendali

Art. 23) – Premio Sicurezza per "mancato incidente"

Parte quinta

Art. 24) - Norme disciplinari

Art. 24 bis) - Divieto di uso di bevande alcoliche e sostanze psicotrope

Parte sesta

Art. 25) - Trattamento economico integrativo
Figure Professionali – Schede

Parte settima

Art. 26) - *Privacy* – Trattamento dati personali

Parte ottava

Art. 27) - Decorrenza e durata