CCNL TERZIARIO DISTRIBUZIONE E SERVIZI

CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

IPOTESI DI ACCORDO

22 marzo 2024

CGIL FILCAMS

CISL FISASCAT
FEDERAZIONE ITALIANA SINDACATI ADDETTI SERVIZI COMMERCIALI AFFINI TURISMO

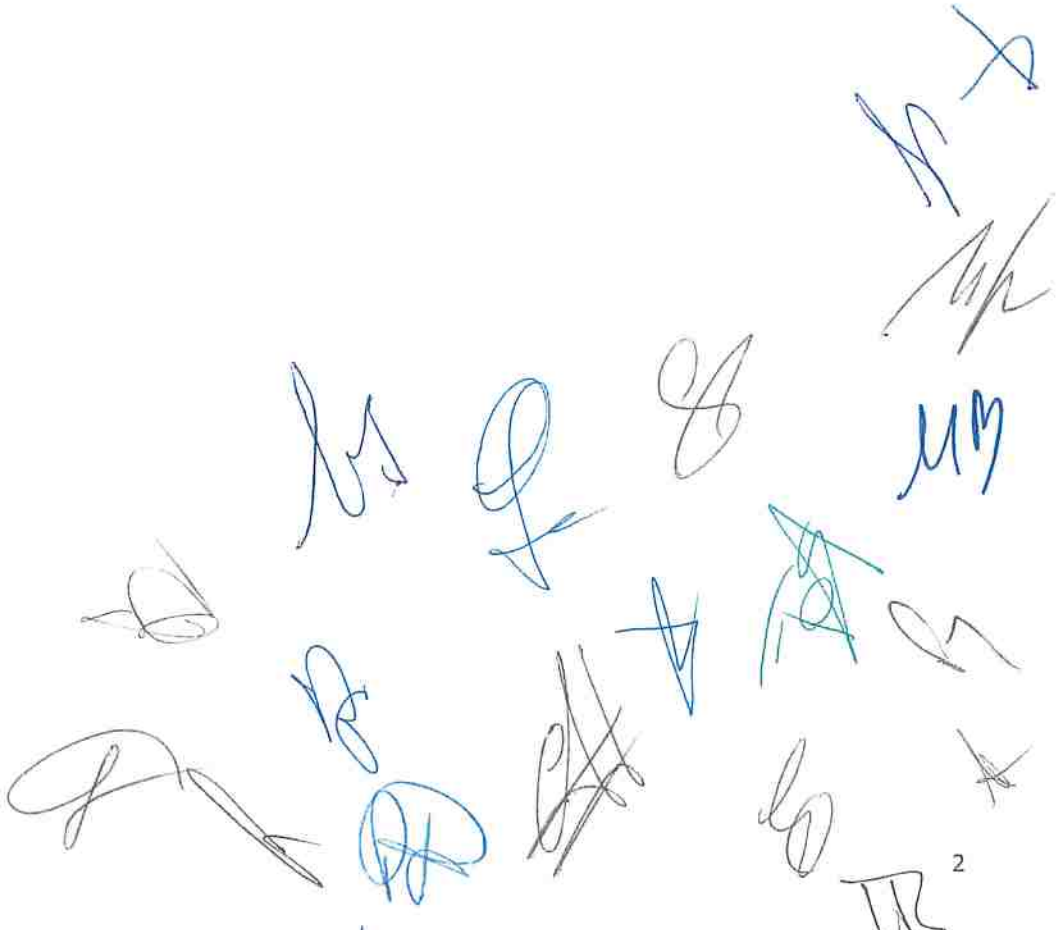
UILTuCS

INDICE DEGLI ARTICOLI

- VALIDITÀ E SFERA DI APPLICAZIONE
- Art. 4 – Procedure per il rinnovo
- Art. 16 – Commissione Permanente per le Pari Opportunità
- **Art. 16 bis - Congedi per le donne vittime di violenza di genere**
- Art. 23 – Finanziamento Enti Bilaterali Territoriali
- Art. 39 - Procedure
- **Art. 71 bis – causali di assunzione con contratto a tempo determinato**
- Art. 75 - ~~Contratti a tempo determinato~~ **Ipotesi di stagionalità** in località turistiche
- Art. 95 ~~Clausole flessibili ed elastiche~~ **Clausola elastica**
- Art. 104 – Fondo Est
- Art. 105 – Cassa assistenza sanitaria "Qu.A.S."
- Art. 109 – investimenti formativi QUADRIFOR
- Art. 113 - classificazione
- Art. 115 - classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività **di servizi professionali alle imprese** e *Information and Communication Technology*
- 115.1 Classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività ~~esclusiva~~ dell'Information and Communication Technology
- **Art. 171 bis – Strumenti per lo sviluppo di competenze professionali**
- Art. 198 – congedo parentale
- Art. 213 - aumenti retributivi mensili
- Art. 216 - assorbimenti
- Art. 258 - condizioni di concorrenza
- Art. 259 - decorrenza e durata

APPENDICE

9. PROTOCOLLO NAZIONALE SUL LAVORO IN MODALITÀ AGILE del 7/12/2021



VALIDITÀ E SFERA DI APPLICAZIONE DEL CONTRATTO

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro a tempo indeterminato e, per quanto compatibile con le disposizioni di legge, i rapporti di lavoro a tempo determinato e di somministrazione a tempo determinato, tra tutte le aziende del Terziario di mercato, Distribuzione e Servizi che svolgano la propria attività con qualsiasi modalità, ivi comprese la vendita per corrispondenza ed il commercio elettronico, appartenenti ai settori merceologici e categorie qui di seguito specificati ed il relativo personale dipendente.

Al fine di valorizzare le caratteristiche proprie di ciascun settore di attività ed accrescere la riconoscibilità di aziende e lavoratori nell'ambito del presente CCNL, le Parti individuano nella sfera di applicazione due differenti macro settori merceologici, Commercio e Servizi, all'interno dei quali si collocano tutte le aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi.

All'interno del settore "Commercio" vengono definite le seguenti aree di attività:

- dettaglio/ ingrosso tradizionale
- distribuzione moderna e organizzata
- importazione, commercializzazione e assistenza veicoli
- ausiliari del commercio e commercio con l'estero.

Nell'ambito del settore "Servizi" vengono individuate le seguenti aree di attività:

- ICT

- servizi alle imprese/alle organizzazioni, servizi di rete, servizi alle persone

- ausiliari dei servizi.

a) Alimentazione

1. commercio all'ingrosso di generi alimentari;
2. supermercati, supermercati integrati, ipermercati, soft e hard discount, **dark store**;
3. commercio al minuto di generi alimentari (alimentari misti), eccettuate le rivendite di pane e pasta alimentari annesse ai forni;
4. salumerie, salsamenterie e pizzicherie;
5. importatori e torrefattori di caffè;
6. commercio all'ingrosso di droghe e coloniali; commercio al minuto di droghe e coloniali (droghe e torrefazioni);
7. commercio all'ingrosso e al minuto di cereali, legumi e foraggi;
8. commercio all'ingrosso di bestiame e carni macellate, macellerie, norcinerie, tripperie, spacci di carni fresca e congelata;
9. commercio all'ingrosso di pollame, uova, selvaggina e affini;

10. rivendite di pollame e selvaggina;

11. commercio all'ingrosso e al minuto di prodotti della pesca;

12. commercio all'ingrosso di formaggi, burro, latte, latticini e derivati in genere; commercio al dettaglio di latte (latterie non munite di licenza P.S.) e derivati;

13. commercio all'ingrosso ed in commissione di prodotti ortofrutticoli effettuati nei mercati; commercio al minuto di prodotti ortofrutticoli;

14. commercio all'ingrosso e al minuto di prodotti vinicoli e affini (vini, mosti, spumanti, liquori, birra, aceto di vino); per quanto riguarda le aziende che esercitano il commercio all'ingrosso di vini, si precisa che si intendono comprese:

a) le aziende che acquistano uve e mosti, per la produzione di vini, anche tipici e la loro vendita;

b) le aziende che, oltre ad acquistare uve e mosti per la produzione di vini anche tipici e la successiva loro vendita, effettuano operazioni di acquisto e vendita di vini;

c) le aziende che esercitano attività di imbottigliamento ed infiascamento;

15. commercio all'ingrosso e al minuto di acque minerali e gassate e di ghiaccio;

16. commercio all'ingrosso e al minuto di prodotti oleari (olii di oliva e di semi);

17. aziende commerciali di stagionatura e conservazione dei prodotti lattiero-caseari;

b) Fiori, piante e affini

1. commercio all'ingrosso e al minuto di fiori e piante ornamentali;

2. commercio di piante aromatiche e officinali e di prodotti erboristici in genere;

3. produttori, grossisti, esportatori e rappresentanti di piante medicinali e aromatiche.

c) Merci d'uso e prodotti industriali

1. grandi magazzini; magazzini a prezzo unico;

2. tessuti di ogni genere, mercerie, maglierie, filati, merletti e trine; confezioni in biancheria e in tessuti di ogni genere; commercianti sarti e sarte; mode e novità; forniture per sarti e sarte; camicerie ed affini; busterie, cappellerie, modisterie; articoli sportivi; commercianti in lane e materassi; calzature, accessori per calzature; pelliccerie; valigerie ed articoli da viaggio; ombrellerie, pelletterie; guanti, calze; profumerie, bigiotteria ed affini; trecce di paglia e cappelli di paglia non finiti; abiti usati; tappeti; saccherie, anche se esercitano la riparazione o il noleggio dei sacchi; corderie ed affini;

3. lane sudice e lavate, seme bachi, bozzoli, cascami di seta, fibre tessili varie (canapa, lino, juta, ecc.), stracci e residuati tessili, eccettuati i classificatori all'uso pratese;

4. pelli crude e bovine nazionali, consorzi per la raccolta e salatura delle pelli; pelli crude, ovine e caprine nazionali; pelli crude esotiche non da pellicceria e da pellicceria; pelli conciate (suole, tomaie, ecc.), pelli grezze da pellicceria, pelli per pelletteria e varie, pelli per valigerie in genere, cuoio per sellerie;

5. articoli casalinghi, specchi e cristalli, cornici, chincaglierie, ceramiche e maioliche, porcellane, stoviglie, terraglie, vetrerie e cristallerie;

6. lastre e recipienti di vetro, vetro scientifico, materie prime per l'industria del vetro e della ceramica;

7. articoli di elettricità, gas, idraulica e riscaldamento eccettuate le aziende installatrici di impianti;

8. giocattoli, negozi d'arte antica e moderna, arredamenti e oggetti sacri; prodotti artistici e dell'artigianato; case di vendita all'asta; articoli per regalo, articoli per fumatori;

9. oreficerie e gioiellerie, argenterie, metalli preziosi, pietre preziose, perle; articoli di orologeria;

10. librai (comprese le librerie delle case editrici e i rivenditori di libri usati); rivenditori di edizioni musicali; cartolai (dettaglianti di articoli di cartoleria, cancelleria e da disegno); grossisti di cartoleria e cancelleria; commercianti di carta da macero; distributori di libri giornali e riviste, biblioteche circolanti;

11. francobolli per collezione;

12. mobili, mobili e macchine per ufficio;

13. macchine per cucire;

14. ferro e acciai, metalli non ferrosi, rottami, ferramenta e coltellinerie; macchine in genere; armi e munizioni; articoli di ferro e metalli; apparecchi TV, radiofonici, elettrodomestici; impianti di sicurezza; strumenti musicali; ottica e fotografia; materiale chirurgico e sanitario; apparecchi scientifici; pesi e misure; pietre coti, per molino, pietra pomice e pietre litografiche; articoli tecnici (cinghie di trasmissione, fibra vulcanizzata, carboni elettrici, ecc.);

15. autoveicoli (commissionari e concessionari di vendita, importatori, anche se esercitano il posteggio o il noleggio con o senza officine di assistenza e per riparazioni); cicli o motocicli (anche se esercitano il posteggio o il noleggio con o senza officine o laboratori di assistenza e per riparazioni); parti di ricambio ed accessori per automotocicli; pneumatici; olii lubrificanti, prodotti petroliferi in genere (compreso il petrolio agricolo);

16. gestori di impianti di distribuzione di carburante;

17. aziende distributrici di carburante metano compresso per autotrazione;

18. carboni fossili, carboni vegetali; combustibili solidi, liquidi e liquefatti;

19. imprese di riscaldamento;

20. laterizi, cemento, calce e gesso, manufatti di cemento, materiali refrattari, tubi gres e affini, marmi grezzi e pietre da taglio in genere, ghiaia, sabbia, pozzolana, pietre da murare in genere, pietrisco stradale, catrame, bitumi, asfalti; materiale da pavimentazione, da rivestimento, isolante e impermeabilizzante (marmette, mattonelle, maioliche, piastrelle di cemento e di gres); altri materiali da costruzione;

21. tappezzerie in stoffa e in carta, stucchi;

22. prodotti chimici, prodotti chimici per l'industria, colori e vernici;

23. aziende distributrici di specialità medicinali e prodotti chimico-farmaceutici; **commercio di prodotti di parafarmacia nell'ambito della distribuzione organizzata;**

24. legnami e affini, sughero, giunchi, saggine ecc.;

25. rivendite di generi di monopolio, magazzini di generi di monopolio;
26. prodotti per l'agricoltura (fertilizzanti, anticrittogamici, insetticidi; materiale enologico; sementi da cereali, da prato, da orto e da giardino; mangimi e panelli; macchine e attrezzi agricoli; piante non ornamentali, altri prodotti di uso agricolo);
27. commercio all'ingrosso delle merci e dei prodotti di cui al presente punto c).

d) **Ausiliari del commercio e commercio con l'estero**

1. agenti e rappresentanti di commercio;
2. mediatori pubblici e privati;
3. commissionari;
4. stabilimenti per la condizionatura dei prodotti tessili (eccettuati quelli costituiti da industriali nell'interno e al servizio delle proprie aziende);
5. fornitori di enti pubblici e privati (imprese di casermaggio, fornitori carcerari, fornitori di bordo, ecc.);
6. compagnie di importazione ed esportazione e case per il commercio internazionale (importazioni ed esportazioni di merci promiscue);
7. agenti di commercio preposti da case commerciali e/o da società operanti nel settore distributivo di prodotti petroliferi ed accessori;
8. imprese portuali di controllo;
9. aziende importatrici di prodotti ortofrutticoli.

e) **Servizi alle Imprese/alle Organizzazioni, Servizi di rete, Servizi alle persone**

1. imprese di leasing;
2. recupero crediti, factoring;
3. servizi di informatica, telematica, robotica, eidomatica, implementazione e manutenzione di hardware e produzione di software informatici **nonché noleggio e vendita di audiovisivi e di prodotti software e hardware**;
4. ~~noleggio e vendita di audiovisivi~~; **servizi generali amministrativi presso le università telematiche private;**
5. servizi di revisione contabile, auditing **e centri assistenza fiscale**;
6. servizi di gestione e amministrazione del personale;
7. servizi di ricerca, formazione e selezione del personale;
8. ricerche di mercato, economiche, sondaggi di opinione, marketing;
9. telemarketing, televendite, call center
10. consulenza di direzione e organizzazione aziendale, ivi compresa la progettazione e consulenza professionale e/o organizzativa;
11. agenzie di relazioni pubbliche;
12. agenzie di informazioni commerciali;

13. servizi di design, grafica, progettazione, e allestimenti di interni e vetrine;
14. servizi di ricerca, collaudi, analisi, certificazione tecnica e controllo qualità;
15. società per lo sfruttamento commerciale di brevetti, invenzioni e scoperte;
16. agenzie pubblicitarie;
17. concessionarie di pubblicità;
18. aziende di pubblicità;
19. agenzie di distribuzione e consegna di materiale pubblicitario;
20. promozione vendite;
21. agenzie fotografiche;
22. uffici residences;
23. società di organizzazione e gestione congressi, esposizioni, mostre e fiere;
24. intermediazione merceologica;
25. recupero e risanamento ambiente;
26. altri servizi alle imprese e alle organizzazioni, quali fornitura di servizi generali, logistici e tecnologici;
27. aziende del settore della sosta e dei parcheggi;
28. autorimesse e autoriparatori non artigianali;
29. società di carte di credito;
30. uffici cambi extrabancari;
31. servizi fiduciari e finanziari;
32. buying office;
33. agenzie di brokeraggio;
34. attività di garanzia collettiva fidi;
35. aziende ed agenzie di consulenza, intermediazione e promozione immobiliare, amministrazione e gestione beni immobili;
36. agenzie di operazioni doganali;
37. servizi di richiesta certificati, disbrigo pratiche di dattilografia, imputazione dati e fotocopiatura;
38. servizi di traduzioni e interpretariato;
39. agenzie di recapiti, corrispondenza, stampa e plichi;
40. vendita di multiproprietà;
41. agenzie pratiche auto;
42. autoscuole;
43. agenzie di servizi matrimoniali;
44. agenzie investigative;

45. agenzie di scommesse;
46. servizi di ricerca e consulenza meteorologica;
47. agenzie formative, agenzie di sviluppo delle risorse umane e dei servizi formativi promossi dalle Organizzazioni firmatarie il presente CCNL;
48. agenzie di somministrazione di lavoro ~~a tempo determinato ed indeterminato~~;
49. agenzie di intermediazione;
50. agenzie di ricerca e selezione del personale;
51. agenzie di supporto alla ricollocazione professionale;
52. controllo di qualità e certificazione dei prodotti;
53. attività di animazione di feste, intrattenimento di bambini;
54. **aziende servizi marketing operativo;**
55. altri servizi alle persone.

Le Parti si danno atto che il presente contratto, che per tutto il periodo della sua validità deve essere considerato un complesso normativo unitario e inscindibile, nel realizzare maggiori benefici per i lavoratori è globalmente migliorativo e, pertanto, sostituisce ed assorbe ad ogni effetto le norme di tutti i precedenti contratti collettivi e accordi speciali riferentesi alle medesime categorie, sopra elencate. Sono fatte salve le condizioni di miglior favore previste dalla legge e dalla contrattazione integrativa di cui all'art. 12, del presente contratto.

Al sistema contrattuale così disciplinato corrisponde l'impegno delle Parti di rispettare la sfera di applicazione e far rispettare, per il periodo di loro validità, il contratto generale e le norme aziendali stipulate in base ai criteri da esso previsti anche in considerazione di quanto disposto in merito dalla legislazione vigente.

Per quanto non previsto dal presente contratto valgono le disposizioni di legge vigenti in materia.

oooooooooooo

Art. 4 – Procedure per il rinnovo

Il contratto nazionale avrà durata quadriennale.

La piattaforma per il rinnovo del CCNL sarà presentata in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative sei mesi prima della scadenza avendo comunicato la disdetta secondo quanto previsto dall'art. 259.

Nel suddetto periodo antecedente la scadenza e nel mese successivo e, comunque, per un periodo complessivamente pari a sette mesi dalla data di presentazione della piattaforma, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.

Qualora una delle Parti violi il periodo di "tregua sindacale" di cui al precedente comma, l'altra parte avrà il diritto di chiedere la revoca o la sospensione dell'azione messa in atto in tale periodo.

Il ritardo nella presentazione della piattaforma, nelle modalità indicate al ~~primo~~ **secondo** comma del presente articolo, comporterà come conseguenza lo slittamento, in misura pari al ritardo stesso, dei termini a partire dai quali decorrerà il periodo di "tregua sindacale".

~~In occasione di ogni rinnovo le Parti individueranno un meccanismo che riconosca una copertura economica a favore dei lavoratori in servizio alla data di raggiungimento dell'accordo, con decorrenza dalla data di scadenza del contratto precedente, alla condizione che siano rispettati i tempi previsti nei primi due commi del presente articolo.~~

In assenza di accordo, dopo un periodo di sei mesi dalla data di scadenza del CCNL, oppure dopo un periodo di sei mesi dalla data di presentazione della piattaforma di rinnovo, se successiva alla scadenza del CCNL, sarà corrisposto ai lavoratori dipendenti un elemento provvisorio della retribuzione (c.d. indennità di vacanza contrattuale), per quattordici mensilità.

L'importo dell'elemento di cui al comma precedente sarà pari al 30 per cento dell'IPCA al netto degli energetici importati, dato previsionale dell'anno corrente, applicato ai minimi retributivi contrattuali vigenti, inclusa la ex indennità di contingenza.

Al protrarsi della situazione di cui ai due commi precedenti, fatte salve specifiche intese tra le Parti, verranno riconosciuti di anno in anno nuovi importi a titolo di indennità di vacanza contrattuale nelle medesime modalità, anche alla luce dell'eventuale scostamento avvenuto tra dato previsionale e realizzato nell'ultimo anno comunicato da Istat.

L'importo di cui al comma precedente potrà essere assorbito, fino a concorrenza, esclusivamente da somme concesse in acconto o anticipazione su futuri aumenti contrattuali, successivamente alla data del 31 marzo 2027.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Nell'accordo di rinnovo del CCNL, successivo al presente del 22 marzo 2024, le Parti definiranno tempi e modalità di cessazione dell'indennità di vacanza contrattuale eventualmente erogata.

Art. 16 – Commissione Permanente per le Pari Opportunità

Le Parti convengono sulla opportunità di realizzare, in attuazione delle disposizioni legislative europee e nazionali in tema di parità ~~uomo – donna~~ **di genere**, interventi che favoriscano parità di opportunità ~~uomo – donna~~ nel lavoro anche attraverso attività di studio e di ricerca finalizzate alla promozione e attivazione di azioni positive ai vari livelli contrattuali e di confronto (nazionale, territoriale, aziendale) a favore delle lavoratrici.

Alla Commissione Permanente per le Pari Opportunità di cui all'art. 14, sono assegnati i seguenti compiti:

1) studiare l'evoluzione qualitativa e quantitativa dell'occupazione femminile nel settore, utilizzando dati disaggregati per sesso, livello di inquadramento professionale e tipologia dei rapporti di lavoro, ivi compresi quelli elaborati dall'Osservatorio sul mercato del lavoro;
2) seguire l'evoluzione della legislazione italiana, europea e internazionale in materia di pari opportunità nel lavoro;

3) promuovere interventi idonei per facilitare il reinserimento nel mercato del lavoro di donne o uomini che desiderino riprendere l'attività dopo un'interruzione dell'attività lavorativa;

4) individuare iniziative di aggiornamento e formazione professionale, anche al fine di salvaguardare la professionalità di coloro che riprendono l'attività lavorativa a seguito dei casi di astensione, aspettativa e congedo, così come previsti dalla Legge n. 53 dell'8 marzo 2000;

5) predisporre progetti di Azioni Positive finalizzati a favorire l'occupazione femminile e la crescita professionale, utilizzando anche le opportunità offerte dal D.Lgs. n. 198/2006 e dai Fondi comunitari preposti;

6) favorire interventi efficaci per prevenire atti comportamentali di mobbing nel sistema delle relazioni di lavoro;

7) analizzare i dati quantitativi e qualitativi che perverranno dagli organismi paritetici relativi alle procedure e le soluzioni individuate in relazione a molestie sessuali;

8) raccogliere ed analizzare le iniziative ed i risultati conseguiti in materia di azioni positive favorendo le iniziative legate agli accordi di cui all'art. 9 della Legge n. 53 dell'8 marzo 2000 **e ss.mm.ii.** e diffondendo le buone pratiche;

9) individuare iniziative volte al superamento di ogni forma di discriminazione nel luogo di lavoro, con particolare riguardo a quella salariale e di accesso alla formazione professionale;

10) dare piena attuazione alla normativa vigente in materia di pari opportunità, rendendosi parte attiva per la diffusione e la promozione di iniziative volte a ridurre l'eventuale divario di genere quali ad esempio la certificazione di parità.

L'eventuale adesione delle aziende agli schemi di progetto di formazione professionale concordemente definiti e recepiti dalle Organizzazioni stipulanti il Contratto Nazionale, di cui le Parti promuoveranno la conoscenza, costituisce titolo per l'applicazione di benefici previsti dalle disposizioni di legge vigenti in materia.

La Commissione si potrà avvalere, per lo svolgimento dei propri compiti, dei dati forniti dall'Osservatorio Nazionale.

La Commissione si riunisce di norma trimestralmente o su richiesta di una delle Parti, presieduta a turno da un componente dei due gruppi, delibera all'unanimità per l'attuazione dei compiti sopraindicati. Annualmente presenterà un rapporto, completo di materiali raccolti ed elaborati: in questa sede riferirà sulla propria attività alle Organizzazioni stipulanti presentando tanto le proposte sulle quali sia stata raggiunta l'unanimità di pareri della Commissione, quanto le valutazioni che costituiscono le posizioni di una delle componenti.

Le Parti convengono, altresì, sull'opportunità di sostenere percorsi di protezione delle vittime di violenza di genere anche attraverso misure previste dalla contrattazione di secondo livello (es. istituzione della figura del Garante di Parità).

Con l'espressione violenza di genere si intendono tutte le forme di violenza (verbale, psicologica, fisica ecc.) riguardanti persone discriminate in base al sesso e all'orientamento sessuale.

Per l'eliminazione della violenza di genere nei luoghi di lavoro, le Parti intendono affidare alla Commissione permanente di cui al presente articolo il sostegno di percorsi che garantiscano buone pratiche e/o iniziative concrete capaci di:

1. diffondere informazioni e aumentare la visibilità di tutte le forme di violenza contro le donne anche attraverso la partecipazione concreta a campagne ed attività;
2. sensibilizzare ed educare su tutte le forme esistenti di violenza e molestia, compresa la violenza di genere, la violenza domestica e la violenza di terzi;
3. formare e informare lavoratori e lavoratrici sui diversi strumenti e meccanismi disponibili per prevenire la violenza e le molestie nel mondo del lavoro;
4. affrontare il tema della violenza e delle molestie all'interno e all'esterno del mondo del lavoro attraverso la formazione, l'istruzione, la sensibilizzazione e la contrattazione collettiva, in particolare in relazione alla prevenzione e all'eliminazione di tutte le forme di violenza di genere;
5. impegnarsi a combattere tutte le forme di regressione sociale che hanno un forte impatto sulle donne e mettono in discussione la loro acquisita o futura indipendenza economica;
6. denunciare ogni forma di violenza inflitta alle donne in nome di pratiche tradizionali e culturali.

Art. 16 bis - Congedi per le donne vittime di violenza di genere

1. La lavoratrice inserita nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere, ai sensi e per gli effetti dell'art. 24 D.Lgs. 80/2015 e successive modificazioni ed integrazioni, debitamente certificati dai servizi sociali del Comune di residenza o dai centri antiviolenza o dalle case rifugio, ha il diritto di astenersi dal lavoro per motivi connessi al percorso di protezione per un periodo massimo di 90 giorni lavorativi, così come previsto dalla citata norma di legge.

2. Ai fini dell'esercizio del diritto di cui al presente articolo, la lavoratrice, salvo casi di oggettiva impossibilità, è tenuta a preavvisare il datore di lavoro con un termine di preavviso non inferiore a sette giorni, con l'indicazione dell'inizio e della fine del periodo di congedo e a produrre la certificazione attestante l'inserimento nei percorsi di cui al precedente comma.

3. Il periodo di congedo di cui al comma 1 è computato ai fini dell'anzianità di servizio a tutti gli effetti, nonché ai fini della maturazione delle ferie, della tredicesima mensilità, della quattordicesima mensilità e del trattamento di fine rapporto.

4. Durante il periodo di congedo, la lavoratrice, posto quanto previsto dal comma 3, ha diritto a percepire un'indennità corrispondente all'ultima retribuzione e il periodo medesimo è coperto da contribuzione figurativa. L'indennità viene anticipata dal datore di lavoro e posta a conguaglio con i contributi dovuti all'Inps, secondo le modalità previste per la corresponsione dei trattamenti economici di maternità.

5. Il congedo può essere usufruito su base oraria o giornaliera nell'arco temporale di tre anni, la lavoratrice può scegliere tra la fruizione giornaliera e quella oraria, fermo restando che la fruizione su base oraria è consentita in misura pari alla metà dell'orario medio giornaliero del mese immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.

6. Sussistendo le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 24 del d.lgs. citato e a richiesta della lavoratrice, il congedo di cui al comma 1 sarà prorogato per ulteriori 90 giorni con diritto al pagamento di un'indennità pari al 100 % della retribuzione corrente.

7. La lavoratrice ha diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, verticale o orizzontale. A richiesta della lavoratrice il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere nuovamente trasformato in rapporto di lavoro a tempo pieno.

8. La lavoratrice inserita nei percorsi di protezione di cui al comma 1, può presentare domanda di trasferimento presso altra sede lavorativa, anche ubicato in altro comune. Entro 7 giorni dalla suddetta comunicazione, l'azienda, verificata la disponibilità di posizioni lavorative, si impegna a trasferire la lavoratrice.

9. La lavoratrice, al termine del percorso di protezione può chiedere di essere esonerata dai turni disagiati per un periodo di un anno.

Art. 23 – Finanziamento Enti Bilaterali Territoriali

Ad integrazione e modifica dell'art. 1 dell'Accordo sindacale 20 luglio 1989 e dell'art. 3, dell'Accordo di rinnovo 29 novembre 1996, con decorrenza dal 1° gennaio 2000, il contributo da destinare in favore dell'Ente Bilaterale Territoriale è stabilito nella misura dello 0,10%, a carico dell'azienda e dello 0,05% a carico del lavoratore su paga base e contingenza, **per quattordici mensilità**. **Tali contribuzioni sono comprensive del contributo a sostegno delle attività delle Commissioni Paritetiche Bilaterali, come previste dall'art. 22, comma 5, del presente contratto e come definito tra le Parti.**

Le Parti si danno atto che, a decorrere dal 1° gennaio 2000, nel computo degli aumenti del contratto si è tenuto conto dell'obbligatorietà del contributo dello 0,10% su paga base e contingenza a carico delle aziende.

Conseguentemente, con la medesima decorrenza, l'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari allo 0,10%di paga base e contingenza, **per quattordici mensilità**.

Dal 1° marzo 2011, l'e.d.r. di cui al comma precedente è di importo pari allo 0,30% di paga base e contingenza, corrisposto per 14 mensilità e rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 195.

Art. 39 - Procedure

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 410 e seguenti del codice di procedura civile, per tutte le controversie individuali singole o plurime relative all'applicazione del presente contratto e di altri contratti e accordi comunque riguardanti rapporti di lavoro nelle aziende comprese nella sfera di applicazione del presente contratto, è previsto il tentativo di conciliazione in sede sindacale secondo le norme e le modalità di cui al presente articolo da esperirsi nella Commissione Paritetica Territoriale di conciliazione costituita presso l'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario.

La Commissione di conciliazione territoriale è composta:

a) per i datori di lavoro, da un rappresentante dell'Associazione o Unione competente per territorio;

b) per i lavoratori, da un rappresentante dell'Organizzazione sindacale locale firmataria del presente contratto della FILCAMS-CGIL, della FISASCAT-CISL o della UILTuCS-UIL, cui il lavoratore sia iscritto o abbia conferito mandato.

La parte interessata alla definizione della controversia è tenuta a richiedere il tentativo di conciliazione tramite l'Organizzazione sindacale alla quale sia iscritta e/o abbia conferito mandato.

L'Associazione imprenditoriale ovvero l'Organizzazione sindacale dei lavoratori che rappresenta la parte interessata deve a sua volta denunciare la controversia alla Commissione Paritetica Territoriale di conciliazione per mezzo di lettera raccomandata A/R, trasmissione a mezzo fax o consegna a mano in duplice copia o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento.

Ricevuta la comunicazione la Commissione Paritetica Territoriale provvederà entro 20 giorni alla convocazione delle parti fissando il giorno e l'ora in cui sarà esperito il tentativo di conciliazione. Il tentativo di conciliazione deve essere espletato entro il termine di 60 giorni.

Il suddetto termine di 60 giorni decorre dalla data di ricevimento o di presentazione della richiesta da parte dell'Associazione imprenditoriale o della Organizzazione Sindacale a cui il lavoratore conferisce mandato.

La Commissione Paritetica Territoriale esperisce il tentativo di conciliazione ai sensi degli artt. 410, 411 e 412 c.p.c.

Il processo verbale di conciliazione o di mancato accordo viene depositato a cura della Commissione di conciliazione presso l'Ispettorato Territoriale del Lavoro competente per territorio e a tal fine deve contenere:

1. il richiamo al contratto o accordo collettivo che disciplina il rapporto di lavoro al quale fa riferimento la controversia conciliata;
2. la presenza dei rappresentanti sindacali le cui firme risultino essere depositate presso la Direzione Provinciale del Lavoro;
3. la presenza delle parti personalmente o correttamente rappresentate.

Qualora le parti abbiano già trovato la soluzione della controversia tra loro insorta, possono richiedere, attraverso spontanea comparizione, di conciliare la stessa ai fini e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 2113, comma 4 c.c., 410 e 411 c.p.c. in sede di Commissione Paritetica Territoriale di conciliazione.

Per effetto della previsione di cui al comma precedente in tema di spontanea comparizione, ai fini della conciliazione della controversia, gli incontri possano essere svolti, con il consenso di tutte le parti coinvolte di cui al comma precedente, anche in modalità da remoto/telematiche, rimanendo confermata la validità ed efficacia ai sensi degli artt. 2113, comma del c.c. e 410 – 411 c.p.c.

Le decisioni assunte dalla Commissione Paritetica Territoriale di conciliazione non costituiscono interpretazione autentica del presente contratto, che pertanto resta demandata alla Commissione Paritetica Nazionale di cui all'art. 17.

In caso di richiesta del tentativo di conciliazione per una controversia relativa all'applicazione di una sanzione disciplinare, questa verrà sospesa fino alla conclusione della procedura.

Dichiarazione a verbale

Le Parti convengono che le procedure di cui al presente articolo avranno decorrenza a far data dall'1.1.2000, fatti salvi gli accordi già in atto in materia.

Art. 71 bis – Causali di assunzione con contratto a tempo determinato

Le Parti, con riferimento alla delega di cui all'art. 19, comma 1, lett. a), del d.lgs. n. 81/2015, definiscono quali causali di legittima apposizione del termine al contratto individuale di lavoro i seguenti casi, da dettagliare specificatamente nello stesso:

- **saldi**: lavoratori assunti nei periodi interessati dai saldi relativi alle vendite di fine stagione, sia invernali che estive, come da specifica regolamentazione regionale;

- **fiere:** lavoratori assunti nei periodi interessati dallo svolgimento di fiere individuate dal calendario fieristico nazionale e internazionale compresi tra sette giorni precedenti e sette giorni successivi la fiera;

- **festività natalizie**: lavoratori assunti durante le festività natalizie, nel periodo compreso tra il 15 novembre e il 15 gennaio;

- **festività pasquali**: lavoratori assunti durante le festività pasquali, nel periodo compreso tra quindici giorni precedenti e quindici giorni successivi al giorno di Pasqua;

- **riduzione impatto ambientale**: lavoratori assunti con specifiche professionalità e impiegati direttamente nei processi organizzativi e\o produttivi che abbiano l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale dei processi medesimi;

- **terziario avanzato**: lavoratori assunti per specifiche mansioni di progettazione, di realizzazione e di assistenza e vendita di prodotti innovativi, anche digitali, nell'ambito del terziario avanzato;

- **digitalizzazione**: lavoratori assunti con specifiche professionalità per lo sviluppo di metodologie e di nuove competenze in ambito digitale.

- **nuove aperture**: lavoratori assunti per aperture di nuova unità produttiva/operativa e ristrutturazioni nel periodo massimo di 24 mesi a far data dal giorno della nuova apertura di unità produttiva/operativa o nel periodo massimo di 24 mesi nella fase di ristrutturazione di unità produttive/operative, intesa come espansione della superficie di vendita o apertura di nuovi reparti.
  In tal caso, come previsto dall'art. 23, comma 2, del d.lgs. n. 81/2015, saranno esclusi dai limiti percentuali solamente i rapporti di lavoro instaurati nei primi 12 mesi dalla nuova apertura.
  Per la fase di avvio/inizio di nuove attività si applica l'art. 76;

- **incremento temporaneo**: lavoratori assunti per progetti o incarichi temporanei di durata superiore ai 12 mesi o prorogati oltre i 12 mesi continuativi, per una durata massima di 24 mesi.

Le suddette causali potranno essere legittimamente apposte ai contratti di durata superiore ai 12 e non eccedenti i 24 per proroghe o rinnovi di contratti oltre i 12 mesi o per il rinnovo di un contratto (indipendentemente dalla durata).

Infine, la contrattazione di secondo livello, ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 81/2015, potrà:

a) individuare ulteriori causali;
b) concordare percorsi di stabilizzazione dei tempi determinati;
c) verificare che le opportunità di lavoro nei casi previsti dal presente articolo possano anche essere finalizzate ad incrementare l'orario dei lavoratori a tempo parziale presenti nelle unità produttive;
d) individuare manifestazioni/fiere/eventi rilevanti per il contesto territoriale tali da giustificare assunzioni di lavoratori nei periodi interessati dallo svolgimento di manifestazioni/fiere/eventi compresi tra sette giorni precedenti e sette giorni successivi la manifestazione/fiera/l'evento. Tale causale potrà essere legittimamente apposta ai contratti di durata superiore ai 12 mesi e non eccedenti i 24 per proroghe o rinnovi di contratti oltre i 12 mesi o per il rinnovo di un contratto (indipendentemente dalla durata).

Art. 75 - ~~Contratti a tempo determinato~~ Ipotesi di stagionalità in località turistiche

Le Parti, preso atto che in determinate località a prevalente vocazione turistica le aziende che applicano il presente CCNL, pur non esercitando attività a carattere stagionale secondo quanto previsto dall'elenco allegato al DPR 7 ottobre 1963, n. 1525 e successive modificazioni, necessitano di gestire picchi di lavoro intensificati in determinati periodi dell'anno, concordano che i contratti a tempo determinato conclusi per gestire detti picchi di lavoro siano riconducibili a ragioni di stagionalità, pertanto esclusi da limitazioni quantitative ai sensi dell'art. 23, co. 2, lett. c) del D.Lgs. n. 81/2015, nonché da limitazioni di durata del rapporto (art. 19, co. 2), da limitazioni sugli intervalli temporali previsti (art. 21, co. 2) e dalla necessità di dover apporre le causali per proroghe e rinnovi (art. 21, co. 01).

Le Parti concordano che l'individuazione delle località a prevalente vocazione turistica con **le connesse attività e relativi periodi** ove si collocano le suddette assunzioni a tempo determinato, siano definitea dalle organizzazioni territoriali aderenti alle parti stipulanti il presente CCNL, con apposito accordo.

Le Parti, infine, a seguito delle modifiche intervenute al quadro normativo di riferimento hanno sottoscritto un verbale di intesa in data 17 aprile 2019 a cui fanno espressamente rinvio.

Art. 95 – ~~Clausole flessibili ed elastiche~~ Clausola elastica

Nell'ambito della contrattazione di secondo livello, territoriale e aziendale le parti stipulati il presente CCNL potranno concordare le modalità della prestazione del lavoro part time per quanto concerne l'apposizione delle clausole elastiche ~~e flessibili~~ previste dalle vigenti disposizioni di legge e successive modifiche, nel rispetto dei principi generali qui di seguito indicati.

In attesa della regolamentazione delle clausole elastiche ~~e/o flessibili~~ ai sensi del comma precedente, ferme restando le condizioni di miglior favore già convenute nel secondo livello di contrattazione, nei territori e nelle aziende in cui non siano state raggiunte intese in materia di clausole ~~flessibili e/o~~ elastiche, si applicano le seguenti disposizioni.

L'accordo del lavoratore alle clausole ~~flessibili e/o~~ elastiche deve risultare da atto scritto.

Nell'accordo devono essere indicate le ragioni di carattere tecnico, organizzativo, produttivo o sostitutivo che autorizzano all'applicazione delle clausole ~~flessibili od~~ elastiche.

Il termine di preavviso per l'esercizio delle clausole ~~flessibili e/o~~ elastiche è di almeno due giorni.

Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare clausole ~~flessibili~~ relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione.

La collocazione temporale della prestazione lavorativa può essere modificata, rispetto a quella contrattualmente stabilita, nel caso di esigenze di carattere tecnico, organizzativo, produttivo o sostitutivo.

Le ore di lavoro ordinarie, richieste a seguito dell'applicazione di tali clausole ~~flessibili~~ verranno retribuite, per le sole ore in cui la variazione stessa viene effettuata, in misura non inferiore alla sola maggiorazione dell'1,5% da calcolare sulla quota di retribuzione di fatto di cui all'art. 208.

Nei contratti di tipo verticale e misto, le parti del rapporto di lavoro a tempo parziale possono concordare clausole elastiche relative alla variazione in aumento della durata della prestazione, entro il limite massimo del 30% della prestazione lavorativa annua concordata.

Le ore di lavoro a seguito dell'applicazione delle clausole elastiche che determino un incremento duraturo della quantità della prestazione, verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 208 del CCNL secondo le modalità previste dall'art. 211 a), e la maggiorazione forfetariamente e

convenzionalmente determinata almeno nella misura del 36,5% (35%+1,5%) da calcolare sulla quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 208.

Le maggiorazioni previste dal presente articolo non rientrano nella retribuzione di fatto di cui all'art. 208 ed escludono il computo del compenso per la prestazione del lavoro a seguito dell'applicazione di clausole ~~flessibili~~ od elastiche su ogni altro istituto.

In alternativa alle maggiorazioni dell'1,5% previste dai commi 8 e 10 del presente articolo, a fronte dell'applicazione di clausole ~~flessibili~~ ~~e/o~~ elastiche le parti interessate possono concordare un'indennità annuale in ogni caso pari ad almeno 120 euro non cumulabili, da corrispondere per quote mensili. **L'indennità di cui al presente comma sarà pari ad almeno 155 euro non cumulabili, da corrispondere per quote mensili, a decorrere dal 1° gennaio 2025.**

L'eventuale rifiuto del lavoratore alla sottoscrizione di clausole ~~flessibili~~ ~~od~~ elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento, né l'adozione di provvedimenti disciplinari.

L'atto scritto di ammissione alle clausole ~~flessibili od~~ elastiche, deve prevedere il diritto del lavoratore di denunciare il patto stesso, durante il corso di svolgimento del rapporto di lavoro a tempo parziale, almeno nei seguenti casi:

- esigenze di tutela della salute certificate dal servizio sanitario pubblico;
- comprovata instaurazione di altra attività lavorativa;
- esigenze personali di cui all'art. 169 del CCNL, debitamente comprovate.

La denuncia, in forma scritta, potrà essere effettuata quando siano decorsi sei mesi dalla stipulazione del patto e dovrà essere accompagnata da un preavviso di almeno un mese.

A seguito della denuncia di cui al comma precedente, viene meno la facoltà del datore di lavoro di variare la collocazione temporale della prestazione lavorativa inizialmente concordata, ovvero il suo incremento in applicazione delle clausole elastiche.

Il datore di lavoro può, a sua volta, recedere dal patto con un preavviso di almeno un mese.

Titolo II WELFARE CONTRATTUALE
Capo I – Assistenza Sanitaria

Art. 104 – Fondo EST

Le Parti Sociali hanno provveduto ad istituire un Fondo di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori del settore Terziario, Distribuzione e Servizi (Fondo EST), che risponda ai requisiti previsti dal D.Lgs. 2.9.97, n. 314 e successive modifiche ed integrazioni.

A decorrere dal 1° settembre 2005, sono iscritti al Fondo i lavoratori dipendenti da aziende del settore Terziario, Distribuzione e Servizi, assunti a tempo indeterminato con contratto a tempo pieno, ad esclusione dei quadri, per i quali continuerà a trova- re applicazione la specifica normativa di cui all'art. 105, del presente contratto.

Sempre a decorrere dal 1° settembre 2005, sono iscritti a detto Fondo i lavoratori dipendenti da aziende del settore Terziario, Distribuzione e Servizi, assunti a tempo indeterminato con contratto a tempo parziale, ad esclusione dei quadri, per i quali continuerà a trovare applicazione la specifica normativa di cui all'art. 105, del presente contratto.

Per il finanziamento del Fondo è dovuto allo stesso, che è tenuto a curarne la riscossione come da proprio regolamento, un contributo obbligatorio, a carico dell'azienda, pari a:

- per il personale assunto a tempo pieno, 10 euro mensili per ciascun iscritto, con decorrenza dal 1° settembre 2005;

- per il personale assunto a tempo parziale, 7 euro mensili per ciascun iscritto, con decorrenza dal 1° settembre 2005.

Con decorrenza 1° gennaio 2014, il contributo obbligatorio a carico dell'azienda previsto per il personale assunto a tempo parziale sarà equiparato a quello previsto per il personale assunto a tempo pieno.

A decorrere dal 1° giugno 2011 il contributo obbligatorio a favore del Fondo è incrementato di euro 1,00 mensile, a carico del lavoratore.

A decorrere dal 1° gennaio 2012 il contributo obbligatorio a favore del Fondo è incrementato di euro 1,00 mensile, a carico del lavoratore.

A decorrere dal 1°aprile 2025 il contributo obbligatorio a favore del Fondo è incrementato di euro 3,00 mensile, a carico del datore di lavoro.

Gli importi di cui ai commi precedenti sono comprensivi del contributo per assicurare le funzioni di tutela e assistenza, comprese quelle di diffusione e consolidamento dell'assistenza sanitaria di categoria, come definito tra le Parti.

I contributi devono essere versati al Fondo con la periodicità e le modalità stabilite dal regolamento.

Con decorrenza dal mese successivo alla data di sottoscrizione del presente CCNL, l'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari ad euro 16,00 lordi, da corrispondere per 14 mensilità e che rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 208.

È inoltre dovuta al Fondo una quota una tantum, a carico della azienda, pari a 30 euro per ciascun lavoratore di cui ai precedenti commi 2 e 3.

Dal 1° marzo 2011 la quota una tantum individuata al precedente comma dovrà essere erogata esclusivamente dalle aziende che per la prima volta iscrivano i propri lavoratori al Fondo.

Il Fondo può consentire l'iscrizione di altre categorie di lavoratori del settore, previo parere vincolante dei soci costituenti, a parità di contribuzione.

Sono fatti salvi gli accordi integrativi di secondo livello, territoriali o aziendali, già sottoscritti anteriormente alla data di entrata in vigore dell'obbligatorietà dell'iscrizione al Fondo, che prevedano l'istituzione di casse o fondi di assistenza sanitaria integrativa.

Dichiarazione a verbale n. 1

Le Parti, in una logica di valorizzazione dell'Assistenza sanitaria integrativa, dichiara- no la possibilità, qualora nei futuri rinnovi si rendesse necessario aumentare la quota definita, di valutare per tali eventuali incrementi ripartizioni diverse.

Dichiarazione a verbale n. 2

Le Parti si danno specificatamente atto che nella determinazione della parte normativa/economica del presente CCNL si è tenuto conto dell'incidenza delle quote e dei contributi previsti dall'articolo 104 per il finanziamento del Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa (Fondo EST). Il trattamento economico complessivo risulta, pertanto, comprensivo di tali quote e contributi, che sono da considerarsi parte

integrante del trattamento economico. Il contributo pari a 10 euro e 7 euro, nonché la quota una tantum di 30 euro, concordati in occasione del rinnovo del CCNL del 2 luglio 2004, sono sostitutivi di un equivalente aumento contrattuale ed assumono, pertanto, valenza normativa per tutti coloro che applicano il presente CCNL.

Art. 105 – Cassa assistenza sanitaria "Qu.A.S."

A favore dei Quadri compresi nella sfera di applicazione del presente contratto è istituita la Cassa di Assistenza Sanitaria "QuAS", integrativa del Servizio Sanitario Nazionale.

A decorrere dal 1° gennaio 1989 il contributo obbligatorio a favore della Cassa è fissato nella misura di euro 247,90 annue, più un contributo di euro 247,90 da corrispondere una sola volta all'atto dell'iscrizione, entrambi posti a carico delle aziende.

A decorrere dal 1° gennaio 1995 il contributo obbligatorio a favore della Cassa è incrementato di euro 36,15 annue, a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

A decorrere dal 1° gennaio 2005 il contributo obbligatorio a favore della Cassa è incrementato di euro 60,00 (sessanta/00) annue, di cui euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a carico azienda e euro 6,00 (sei/00) a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

A decorrere dal 1° gennaio 2009 il contributo obbligatorio da corrispondere una sola volta all'atto dell'iscrizione ed il contributo annuo a favore della Cassa sono incrementati ciascuno di euro 38,00 a carico del datore di lavoro.

A decorrere dal 1° gennaio 2009 il contributo obbligatorio annuo a favore della Cassa è incrementato di euro 8,00 a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

A decorrere dal 1° giugno 2011 il contributo obbligatorio annuo a favore della Cassa è pari a euro 350,00 a carico del datore di lavoro e di euro 56,00 a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

A decorrere dal 1° gennaio 2025 il contributo obbligatorio annuo a favore della Cassa è incrementato di euro 20,00 a carico del datore di lavoro a favore della categoria dei Quadri.

A decorrere dal 1° gennaio 2026 il contributo obbligatorio annuo a favore della Cassa è incrementato di euro 20,00 a carico del datore di lavoro a favore della categoria dei Quadri.

Gli importi di cui al comma precedente sono comprensivi del contributo per assicurare le funzioni di tutela e assistenza, comprese quelle di diffusione e consolidamento dell'assistenza sanitaria di categoria, come definito tra le Parti.

L'azienda che ometta il versamento dei suddetti contributi obbligatori è tenuta ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari ad euro 37,00 lordi, da corrispondere per 14 mensilità e che rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 208.

La Cassa di Assistenza Sanitaria per i Quadri è disciplinata da apposito regolamento concordato fra le Parti che hanno stipulato il presente contratto.

La Cassa può consentire l'iscrizione di altre categorie di lavoratori del settore, previo parere vincolante dei soci costituenti, a parità di contribuzione.

Dichiarazione a verbale

Le Parti convengono sull'obiettivo di estendere l'iscrizione alla Quas dei quadri in quiescenza che intendano, a proprio carico, aderire. Al fine di verificarne la praticabilità, in termini organizzativi e di equilibrio finanziario, Quas dovrà provvedere ad effettuare, con cadenza annuale, la verifica dei dati relativi all'impatto economico, regolamentare e gestionale sull'assetto della Cassa, volto a garantirne l'equilibrio nel rispetto delle determinazioni dei soci assunte in materia.

Art. 109 – Investimenti formativi QUADRIFOR

Al fine di valorizzare l'apporto dei Quadri e il loro sviluppo professionale e per man- tenere nel tempo la loro partecipazione ai processi produttivi e gestionali, le parti convengono sull'opportunità di favorire la realizzazione di adeguati investimenti formativi, anche attraverso l'attivazione di progetti collegati ai programmi europei con particolare riferimento al dialogo sociale.

Analogo impegno viene assunto per quanto concerne i sistemi di comunicazione, al fine di trasferire a tali figure professionali tutte le conoscenze relative all'impresa.

Quanto sopra indicato verrà realizzato in coerenza con gli impegni assunti nel presente contratto e favorendo la parità di sviluppo professionale del personale femminile nell'impresa.

A tal fine le parti individuano in QUADRIFOR, Istituto per lo sviluppo della forma- zione dei quadri del terziario, l'ente cui le imprese faranno riferimento per offrire ai Quadri opportunità di formazione nell'ambito delle finalità di cui al primo comma.

Il contributo obbligatorio annuo a favore di QUADRIFOR è pari a euro 75,00 (settantacinque/00), di cui euro 50,00 (cinquanta/00) a carico azienda e euro 25,00 (venticinque/00) a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

Gli importi di cui al comma precedente sono comprensivi del contributo per assicurare le funzioni di tutela e assistenza, comprese quelle di diffusione e consolidamento della formazione continua dei Quadri, come definito tra le Parti.

Art. 113 – Classificazione

Primo livello

A questo livello appartengono i lavoratori con funzioni ad alto contenuto professionale anche con responsabilità di direzione esecutiva, che sovraintendono alle unità produttive o ad una funzione organizzativa con carattere di iniziativa e di autonomia operativa nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate, e cioè:

1. capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), **marketing**, legale;
2. ~~**capo centro EDP responsabile dei sistemi informativi**~~
3. gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o magazzino a prezzo unico;
4. responsabile laureato in chimica – farmacia previsto dalle leggi sanitarie per magazzini all'ingrosso di prodotti farmaceutici e specialità medicinali;
3. ~~**analista sistemista**~~
5. gerente o capo di officina o di sede assistenziale con la completa responsabilità sia tecnica che amministrativa;
6. responsabile di elaborazione e realizzazione di progetti;

7. ~~responsabile marketing nelle aziende di pubblicità;~~
8. ~~responsabile pubbliche relazioni nelle aziende di pubblicità;~~
9. ~~responsabile ricerche di mercato nelle aziende di pubblicità;~~
10. ~~responsabile ufficio studi nelle aziende di pubblicità;~~
11. ~~responsabile commerciale testate nelle concessionarie di pubblicità con compiti di promozione, coordinamento, supporto e controlli produttori;~~
12. ~~copywriter nelle agenzie di pubblicità;~~
13. ~~art director nelle agenzie di pubblicità;~~
14. ~~producer tv cine radio nelle agenzie di pubblicità;~~
15. ~~account executive nelle agenzie di pubblicità;~~
16. ~~media planner nelle agenzie di pubblicità;~~
17. ~~public relation executive nelle agenzie di pubblicità;~~
18. ~~research executive nelle agenzie di pubblicità;~~
19. ~~tecnico stampa responsabile di un servizio produzione nelle agenzie di pubblicità;~~
7. product manager;
21. ~~coordinatore di prodotto nelle aziende di ricerche di mercato;~~
8. esperto di sviluppo organizzativo;
9. **capo dei processi formativi;**
10. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Secondo livello

Appartengono a questo livello i lavoratori di concetto che svolgono compiti operativamente autonomi e/o con funzioni di coordinamento e controllo, nonché il personale che esplica la propria attività con carattere di creatività nell'ambito di una specifica professionalità tecnica e/o scientifica, e cioè:

1. ispettore;
2. cassiere principale che sovraintenda a più casse;
3. propagandista scientifico;
4. ~~corrispondente di concetto con o senza conoscenza di lingue estere;~~
4. addetto alla esecuzione di progetti o di parti di essi;
5. capo di reparto o settore anche se non addetto ad operazioni di vendita;
6. contabile con mansioni di concetto;
7. segretario di direzione con mansioni di concetto;
8. consegnatario responsabile di magazzino;
9. agente acquisitore nelle aziende di legname;
10. agente esterno consegnatario delle merci;
11. determinatore di costi;
12. estimatore nelle aziende di arte e antichità;
13. spedizioniere patentato;
14. enotecnico diplomato, enologo e tecnico oleario;
15. chimico di laboratorio;
16. capitano di rimorchiatore;
17. tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico;
18. interprete o traduttore simultaneo;
19. ~~creatore di bozzetti, creatore redattore di testi pubblicitari;~~
19. collaudatore e/o accettatore: il lavoratore che in piena autonomia provvede ad effettuare la prova e la diagnosi dell'autoveicolo, predispone il piano di lavorazione, effettua il controllo di accettazione e

quello di delibera, provvede a valutare il costo della riparazione e ad intrattenere con la clientela rapporti rappresentativi nell'ambito della sua specifica funzione;

~~21. impaginatore di concessionarie di pubblicità che definisce il menabò di impaginazione del giornale o strumento equivalente, in contatto o collegamento con la redazione dell'editore anche tramite sua tipografia;~~

~~22. segretario di produzione di concessionarie di pubblicità con mansioni di concetto e funzioni di coordinamento e controllo;~~

~~23. programmatore di pubblicità cinema nelle concessionarie di pubblicità;~~

~~24. art buyer nelle agenzie di pubblicità;~~

~~25. organizzatore traffic (progress) nelle agenzie di pubblicità;~~

~~26. visualizer nelle agenzie di pubblicità;~~

~~27. assistente copywriter nelle agenzie di pubblicità;~~

~~28. assistente art director nelle agenzie di pubblicità;~~

~~29. assistente account executive nelle agenzie di pubblicità;~~

~~30. assistente media planner nelle agenzie di pubblicità;~~

~~31. tecnico stampa nelle agenzie di pubblicità;~~

20. capo piazzale: coordina su specifico incarico del gestore il personale e le vendite in quegli impianti che per struttura ed importanza richiedono tale funzione; svolge inoltre le normali mansioni di pompista specializzato;

~~34. programmatore analista;~~

21. programmatore di officina: il lavoratore che svolge congiuntamente i seguenti compiti: coordina l'attività di più linee di accettazione e, sulla base di piani di lavorazione sulle singole commesse predisposte dai vari accettatori, pianifica, in piena autonomia operativa, l'attività dell'officina, ne predispone il piano di lavoro stabilendo la sequenza degli interventi sui singoli autoveicoli, determina autonomamente i relativi tempi di consegna e fornisce i dati e le relative imputazioni dei costi per la contabilità di officina;

~~36. supervisore di processo nelle aziende di ricerche di mercato;~~

~~37. supervisore di rilevazione nelle aziende di ricerche di mercato;~~

22. assistente del product manager;

23. internal auditor;

24. ~~EDP auditor;~~

24. specialista di controllo di qualità;

~~42. revisore contabile;~~

25. analista di procedure organizzative;

26. optometrista laureato in Ottica e Optometria con abilitazione all'esercizio dell'arte ausiliaria sanitaria di Ottico ai sensi dell'art. 6 decreto del Ministro della Sanità del 23 aprile 1992 o dell'art. 140 R.D. 27 luglio 1934, n. 1265;

27. farmacista di parafarmacia;

28. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Terzo livello

A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportino particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, e i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico-pratica comunque conseguita, e cioè:

~~1. steno dattilografo in lingue estere;~~

1. disegnatore tecnico;
2. figurinista;
3. vetrinista;
4. creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali, con discrezionalità di valutazione dei dati informativi;
5. commesso stimatore di gioielleria;
6. ottico diplomato da scuola riconosciuta a norma dell'art. 140, R.D. 27 luglio 1934, n. 1265; ottico patentato a norma degli artt. 30, 31, 32 R.D. 31 maggio 1928, n. 1334;
7. meccanico ortopedico ed ernista munito di patente a norma di legge;
8. commesso di libreria che abbia la responsabilità tecnica per il rifornimento librario della azienda o di un reparto di essa, che sappia provvedere alla corrispondenza inerente al rifornimento stesso e che abbia sufficiente conoscenza di una lingua estera e della bibliografia;
9. addetto a pratiche doganali e valutarie;
10. operaio specializzato provetto;
11. addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato;
12. operaio specializzato provetto nel settore automobilistico:

- il meccanico riparatore di gruppo/i (elettrico e/o meccanico e/o idraulico e/o alimentazione), nonché l'addetto alla carrozzeria (lattoniere, verniciatore), che svolgono le mansioni in autonomia operativa, sulla base di cognizioni teoriche e pratiche approfondite, anche mediante l'uso appropriato di specifiche strumentazioni, individuando, dal punto di vista tecnico economico, nell'ambito di specifiche direttive aziendali, le opportunità e le modalità di esecuzione, di intervento e di definizione delle cause dei difetti e ne effettuano la delibera funzionale;
- il manutentore meccanico, elettrico, autronico, meccatronico, l'aggiustatore, il riparatore che, in condizioni di autonomia operativa, con l'interpretazione critica del disegno o dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione, manutenzione di macchine o impianti, curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale;

~~13. operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità: tecnico cine-TV; tecnico proiezione;~~

~~14. sportellista nelle concessionarie di pubblicità;~~

13. commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare: personale con mansioni di concetto, di comprovata professionalità derivante da esperienza acquisita in azienda, al quale è riconosciuta autonomia operativa e adeguata determinante iniziativa, con l'incarico di svolgere congiuntamente i seguenti compiti: fornire attive azioni di consulenza per il buon andamento dell'attività commerciale, assicurare nell'ambito delle proprie mansioni l'ottimale gestione delle merceologie affidategli, intervenendo sulla composizione degli stocks e sulla determinazione dei prezzi, intrattenere rapporti commerciali e di vendita al pubblico anche attraverso opportune azioni promozionali, espletare operazioni di incasso, porre la sua esperienza al fine dell' addestramento e della formazione professionale degli altri lavoratori;

~~17. operatore di elaboratore con controllo di flusso;~~

~~18. schedulatore flussista;~~

14. contabile/impiegato amministrativo: personale che in condizioni di autonomia operativa e di adeguata determinante iniziativa nell'ambito delle proprie mansioni, sulla base di istruzioni e applicando procedure operative complesse relative al sistema contabile e/o amministrativo adottato nell'ambito dello specifico campo di competenza, è incaricato di svolgere congiuntamente i seguenti compiti: rilevare, riscontrare, imputare, contabilizzare dati e chiudere conti, elaborare situazioni contabili ed effettuare operazioni anche funzionali a bilanci preventivi o consuntivi, evidenziare posizioni irregolari e gestire i conseguenti interventi operativi;

~~20. programmatore minutatore di programmi~~;

15. addetto al controllo del materiale in entrata e uscita che organizza lo stoccaggio dei prodotti e le attività dei preparatori di commissioni, nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciai, metalli non ferrosi e rottami;
16. operaio specializzato provetto, nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciai, metalli non ferrosi e rottami;
17. il manutentore meccanico, il manutentore elettrico, l'aggiustatore, il riparatore che, in condizioni di autonomia operativa, con l'interpretazione critica del disegno o dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione, manutenzione di macchine o impianti, curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale;
18. il primo operatore di linea di comprovata professionalità derivante da esperienza acquisita nel settore, incaricato, oltre che dei compiti propri della mansione, di svolgere congiuntamente, in condizioni di autonomia operativa i seguenti compiti: operare, scegliendo il lavoro da compiere, interventi su organi, apparati e/o impianti con la relativa prova di avviamento, effettuare eventualmente su qualsiasi tipo di apparecchiatura operazioni consistenti in sostanziali riparazioni, messe a punto, verifiche e manutenzioni, contribuire con la sua esperienza all'addestramento e alla formazione professionale degli altri operatori;
19. addetto alla distribuzione dei fascettari, nell'ambito dei reparti di lavorazione con controllo delle spedizioni, nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;
20. conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti che, in condizioni di autonomia operativa, svolge anche funzioni di manutenzione e riparazione dell'automezzo in dotazione;
~~27. operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato;~~
~~28. rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato;~~
21. tecnico riparatore del settore elettrodomestici: l'aggiustatore ed il riparatore che, in condizione di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di apparecchiature complesse curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda;
22. tecnico riparatore del settore macchine per ufficio: l'aggiustatore ed il riparatore che, in condizione di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di macchine ed apparecchiature complesse curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda;
23. macellaio specializzato provetto: è il lavoratore con specifiche ed adeguate capacità professionali acquisite mediante approfondita preparazione teorico e tecnico-pratica che, in autonomia operativa, nell'ambito delle mansioni assegnate, esegue con perizia tutte le seguenti fasi di lavoro: taglio anatomico, disossatura, sfesatura, rimondatura, taglio a filo, a mano e a macchina, presentazione in vassoio, rifilatura dei tagli e riconfezionamento delle confezioni ritirate dal banco;
24. **organizzatore didattico dei processi formativi di gestione economica, analisi e definizione dei fabbisogni;**
25. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Dichiarazione a verbale

Nelle aziende a integrale libero servizio, in contesti organizzativi per i quali l'orario di servizio al pubblico non consenta la presenza continuativa di figure che svolgono funzioni di coordinamento e controllo, sono ricompresi nell'ambito della declaratoria del terzo livello quei lavoratori che, limitatamente al reparto di loro competenza, svolgano anche compiti accessori di raccordo organizzativo per l'applicazione e la verifica delle disposizioni ricevute dalle suddette figure di coordinamento e controllo.

Quarto livello

Al quarto livello appartengono i lavoratori che eseguono compiti operativi anche di vendita e relative operazioni complementari, nonché i lavoratori adibiti ai lavori che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, e cioè:

1. contabile d'ordine; **addetto all'amministrazione; addetto all'amministrazione del personale;**
2. cassiere comune;
3. traduttore (adibito alle sole traduzioni scritte);
4. astatore;
5. controllore di settore tecnico di centro elaborazione dati, compreso il settore delle telecomunicazioni;
6. operatore meccanografico;
7. commesso alla vendita al pubblico;
8. addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati ed esercizi similari): addetto all'insieme delle operazioni ausiliarie alla vendita, intendendosi per tale l'esercizio ~~promiscuo~~ delle funzioni di incasso e relativa registrazione, di preparazione delle confezioni, di prezzatura, di marcatura, di segnalazione dello scoperto dei banchi, di rifornimento degli stessi, di movimentazione fisica delle merci[1];
9. addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e/o depositi nelle aziende a integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati ed esercizi similari);
10. commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia, anche se addetto normalmente alla preparazione e confezione;
11. magazziniere; magazziniere anche con funzioni di vendita;
12. indossatrice;
13. estetista, anche con funzioni di vendita;
14. ~~stenodattilografo~~; addetto a mansioni d'ordine di segreteria;
15. propagandista di prodotti con mansioni che non richiedono cognizioni di carattere scientifico;
16. esattore, esclusi i fattorini e portapacchi autorizzati a riscuotere l'importo della merce all'atto della consegna;
17. pittore o disegnatore esecutivo;
18. allestitore esecutivo di vetrine e display;
19. addetto al ricevimento ed esecuzione delle mansioni di bordo;
20. autotrenista conducente di automezzi pesanti;
21. banconiere di spacci di carne;
22. operaio specializzato;
23. ~~bis~~Operaio specializzato nel settore automobilistico: esegue lavori di media complessità per la riparazione e la manutenzione, con cognizioni tecnico-pratiche comunque acquisite.

---

1 L'esercizio delle funzioni di incasso e relativa registrazione non sono determinanti ai fini dell'attribuzione di questa figura al Quarto livello nei tempi stabiliti dal presente contratto.

24. ~~specialista~~ **addetto** di macelleria gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita;
25. allestitore di commissioni nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche;
26. telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con ~~digitazione del calcolatore~~ **utilizzo del sistema digitale e informatico;**
27. addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;
28. addetto al collaudo: lavoratore che effettua prove sull'autoveicolo ed operazioni di semplice collaudo sempre su istruzioni del capo officina o del collaudatore senza compiti di diagnosi;
29. pompista specializzato: attende alla erogazione dei carburanti ed alla vendita di tutti i prodotti esitati dal punto di vendita; attende ai servizi di assistenza tecnica, piccola manutenzione e ricambi nei confronti dell'utenza; provvede alla riscossione con responsabilità di cassa, alla fatturazione, alla pulizia del proprio posto di lavoro; fornisce informazioni ed assistenza;
30. operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciai, metalli non ferrosi e rottami:
    a) il primo operatore alle linee di spianatura e taglio trasversale e/o longitudinale, il primo operatore su cesoia a ghigliottina o pressa a piega con alimentazione e scarico automatico, l'operatore di macchina ossitaglio a pantografo automatica, il primo operatore di linea di taglio e foratura travi, il primo operatore di linea a bandellare o di profilatura, i quali tutti con comprovata professionalità derivante da esperienza acquisita nel settore, operando in condizioni di relativa autonomia, su istruzioni di massima ricevute, scegliendo la successione delle operazioni, dei mezzi e delle modalità di esecuzione, compiono lavori di preparazione, di avviamento e di conduzione dell'impianto, affidato eventualmente anche ad altro personale, con la predisposizione di strumenti di misura ed intervento durante la lavorazione per la correzione di eventuali anomalie;
    b) addetto ai mezzi di trasporto e movimento: il manovratore di autogru che effettua manovre di precisione per il sollevamento, trasporto, carico e scarico di materiali; il conduttore di carrello elevatore appositamente attrezzato per il sollevamento, trasporto, carico e scarico di materiali alloggiati su cantilever; il conduttore di locomotore (anche in collegamento con le FF.SS) per il trasporto di materiali su vagoni che effettua anche semplici interventi di registrazioni e manutenzione coni mezzi disponibili a bordo; il manovratore di gru a carroponte o a cavalletto, per la movimentazione di materiali, attrezzato con mezzi speciali che richiedono grande precisione ed elevata complessità per il sollevamento, trasporto, ribaltamento, posizionamento dei materiali (ragni per rottame, grandi elettromagneti, pinze ribalta coils, pinze graffa coils, oppure con altre attrezzature, quando ciò avvenga con equivalente capacità professionale tale da conseguire gli stessi risultati consentiti dall'uso dei mezzi speciali di cui sopra);
    c) il montatore di coltelli per linea di taglio longitudinale che scegliendo la successione delle operazioni – sulla scorta delle disposizioni ricevute – provvede al montaggio dei coltelli circolari formando e predisponendo la testata per il taglio dei coils;
    d) il demolitore alla fiamma nel settore dei rottami che, con comprovata professionalità derivante da esperienza acquisita nel settore, operando in condizioni di relativa autonomia, su istruzioni di massima ricevute, scegliendo la successione delle operazioni, dei mezzi e delle modalità di esecuzione, effettua la demolizione dei capannoni industriali o di altre strutture complesse che richiedano interventi di analogo contenuto professionale;
    e) operatore alla pressocesoia nel settore dei rottami;
    f) operatore al frantoio nel settore dei rottami;

g) il qualificatore di prodotti metalsiderurgici che, con comprovata professionalità derivante da esperienza acquisita nel settore, operando in condizioni di relativa autonomia, su istruzioni di massima ricevute, esegue oltre le rilevazioni dimensionali, prove di normale difficoltà per il controllo delle caratteristiche fisiche dei materiali scegliendo i mezzi e le modalità di esecuzione e con l'ausilio di apparecchiature mobili, da predisporre, se del caso, e provvede alla registrazione dei dati;

h) il manutentore meccanico, elettrico, aggiustatore, riparatore che con cognizioni tecnico-pratiche comunque acquisite, individuando guasti di normale rilevazione, esegue lavori di media complessità per la riparazione, la manutenzione elettrico e/o meccanica, la messa a punto di macchine o di impianti;

31. addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;

32. **addetto vendita a distanza: addetto e-commerce che gestisce, verifica gli ordini e predispone gli articoli e i prodotti per la spesa online**; ~~operatore di processo nelle aziende di ricerche di mercato;~~

33. **addetto ai processi formativi di gestione economica, analisi e definizione dei fabbisogni;**

34. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione;

Quinto livello

A questo livello appartengono i lavoratori che eseguono lavori qualificati per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacità tecnico pratiche, comunque conseguite e cioè:

1. fatturista **anche con utilizzo di schemi o programmi già predisposti e con utilizzo di programmi di videoscrittura**;
2. preparatore di commissioni;
3. informatore negli istituti di informazioni commerciali;
4. addetto di biblioteca circolante;
5. addetto al controllo delle vendite;
6. addetto ai negozi o filiali di esposizioni;
7. addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione di libri, riviste e giornali e le agenzie giornalistiche;
8. pratico di laboratorio chimico;
9. ~~dattilografo;~~ **dattilografo con utilizzo dei programmi di videoscrittura, calcolo presentazioni e simili;**
10. archivista, protocollista; **data entry agent: cura l'inserimento di dati ed il caricamento di flussi dati all'interno del sistema informativo aziendale;**

~~10. schedarista;~~

11. codificatore (traduce in codice dati contabili, statistici, ecc.);

~~11. operatore di macchine perforatrici e verificatrici;~~

12. campionarista, prezzista (addetto alla compilazione dei listini dell'azienda);
13. addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste;
14. addetto alla materiale distribuzione di giornali e riviste nelle agenzie giornalistiche;
15. addetto al controllo e alla verifica delle merci;
16. addetto al centralino telefonico **e/o contact center**;
17. aiuto-commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale (salumeria, pizzicheria, alimentari misti, negozi e rivendite di ortaggi e frutta, negozi e spacci di prodotti della pesca, esercizi al dettaglio di latte e derivati);
18. aiuto banconiere di spacci di carne;

19. aiutante commesso[2];
20. conducente di autovetture **e/o di autoveicoli fino a 3,5 tonnellate;**
21. addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati, **dark store** ed esercizi similari); addetto all'insieme delle operazioni ausiliarie alla vendita, intendendosi per tali l'esercizio promiscuo delle funzioni di incasso e relativa registrazione, di preparazione delle confezioni, di prezzatura, di marcatura, di segnalazione dello scoperto dei banchi, di rifornimento degli stessi, di movimentazione fisica delle merci, per i primi 18 mesi di servizio;
22. addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centri di distribuzione e/o depositi nelle aziende ad integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati, **dark store** ed esercizi similari), per i primi 18 mesi di servizio;
23. operaio qualificato;
24. operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro ed acciai, metalli non ferrosi e rottami:
    a) il secondo operatore alle linee di spianatura e taglio trasversale e/o longitudinale, il secondo operatore alla cesoia a ghigliottina o pressa a piega con alimentazione e scarico automatico, il secondo operatore alla linea di taglio e foratura travi, il secondo operatore alla linea a bandellare o profilare, i quali tutti, sorvegliando le macchine operatrici, compiono anche operazioni di preparazione, avviamento e conduzione coadiuvando il primo operatore;
    b) l'operatore su macchine operatrici non richiedenti elevate capacità professionali, che provvede, sulla base di dettagliate istruzioni, ad effettuare manovre di normale difficoltà per la realizzazione del ciclo di lavorazione, il tagliatore alle seghe meccaniche anche con avanzamento automatico, il tagliatore con ossitaglio manuale o semi-automatico, l'addetto alle presse, il sagomatore di tondo per cemento armato, l'addetto alla piegatrice e l'addetto alla cesoia a ghigliottina; il tagliatore alla fiamma;
    c) l'operatore su impianti di legatura e impilamento automatico;
    d) il manovratore di gru a ponte e di gru a cavalletto con normali attrezzature per il sollevamento, trasporto, carico e scarico di materiali;
    e) l'addetto alla manovra vagoni;
    f) il conduttore di carrelli elevatori;
    g) il pesatore che provvede, con qualsiasi tipo di pesa, a pesare il materiale e alle relative registrazioni di peso;
    h) il manutentore meccanico o elettrico che esegue le operazioni di manutenzione e semplici riparazioni di guasti ripetitivi;
25. addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;
26. **addetto vendita a distanza e addetto e-commerce, per i primi 18 mesi;**
27. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Sesto livello

A questo livello appartengono i lavoratori che compiono lavori che richiedono il possesso di semplici conoscenze pratiche, e cioè:

1. dimostratore (addetto alla propaganda e dimostrazione con mansioni prevalentemente manuali);
2. usciere;
3. imballatore;

---

[2] L'aiutante commesso è il lavoratore addetto alla vendita che non ha compiuto l'apprendistato nel settore merceologico nel quale è chiamato a prestare servizio (o perché ha superato l'età o perché proviene da altri settori). L'aiutante commesso permane al Quinto livello per un periodo di 18 mesi.

4. impaccatore;
5. conducente di motofurgone ;
6. conducente di motobarca;
7. guardiano di deposito;
8. fattorino;
9. portapacchi con o senza facoltà di esazione;
10. custode;
11. avvolgitore;
12. fascettatore e tagliatore di testate nelle aziende di distribuzione di giornali;
13. portiere;
14. ascensorista;
15. addetto al carico e scarico;
16. operaio comune;
17. pompista comune senza responsabilità di cassa; lavatore; asciugatore;
18. operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami:
    a) l'imbragatore che esegue l'imbragaggio di merci e/o materiali guidandone il sollevamento, il trasporto, il deposito;
    b) il legatore che provvede alla legatura del materiale anche con apparecchiature manuali;
19. altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Nota a verbale
Per gli addetti al carico e scarico manuale dei colli pesanti si applica la deroga di cui all'art. 27 comma IV del D.Lgs. n. 198/2006.

Settimo livello
A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di pulizia o equivalenti e cioè:
1. addetto alle pulizie anche con mezzi meccanici;
2. garzone.

Dichiarazione a verbale n. 1 all'art. 113
In relazione a quanto previsto dalla sfera di applicazione del presente CCNL, alla lettera e) "servizi alle imprese/alle organizzazioni, servizi di rete, servizi alle persone", numero 47 (agenzie formative, agenzie di sviluppo delle risorse umane e dei servizi formativi promossi dalle Organizzazioni firmatarie il presente CCNL) le Parti si danno atto che le relative figure professionali sono ricomprese nella classificazione del personale contenuta nell'art. 113 ed inquadrabili ai livelli corrispondenti alle declaratorie ivi contenute.

Art. 114 - Classificazione settore distribuzione del farmaco - nuovo profilo professionale

Fermo restando l'inquadramento dei lavoratori dipendenti dalle aziende di cui al tit. III, capo I del CCNL Terziario, le Parti concordano di inserire il seguente profilo professionale nel V livello della vigente classificazione.
Allestitore di commissioni nei magazzini d'ingrosso medicinali con l'ausilio di supporti informatici.
Il suddetto inquadramento e la sua permanenza al quinto livello della classificazione sarà oggetto di approfondimento ed apposito accordo da parte di specifica Commissione, entro il 31.12.2025, con il coinvolgimento delle associazioni di categoria facenti capo alle organizzazioni firmatarie il presente CCNL, che si attiverà su richiesta delle OOSS.firmatarie del presente CCNL.

Dichiarazione a verbale n. 2 sui servizi

Nell'ambito della classificazione del personale, in coerenza con l'ambito di applicazione del presente contratto, le Parti concordano di istituire una Commissione tecnica che definisca entro la vigenza del presente accordo di rinnovo le esemplificazioni delle figure professionali appartenenti al settore servizi e segnatamente alle seguenti macroaree:

- ~~Ricerche di mercato;~~
- ~~Marketing e comunicazione;~~
- ~~Società di consulenza e di revisione;~~
- Consulenza e vendita servizi assicurativi;
- Servizi finanziari;
- Servizi HR (somministrazione, selezione e formazione)
- per il settore servizi marketing operativo (a titolo esemplificativo Supervisor e area manager, Promoter e Merchandiser), anche in sostituzione di regimi già applicati;
- Enti del Terzo Settore.

Inoltre, stante la crescente attrattività del presente CCNL nei confronti delle imprese culturali e creative e l'evoluzione del settore delle agenzie di pubblicità e comunicazione, le Parti affidano alla suddetta Commissione il compito di approfondire l'inclusione delle stesse nell'ambito della sfera di applicazione e relativa classificazione.

~~A tal fine, le Parti concordano che, ferma restando in ogni caso l'unicità dei livelli e delle declaratorie contrattuali, sarà compito della Commissione stessa valutare la coerenza fra le declaratorie e le relative esemplificazioni.~~

Art. 115 - Classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività di servizi professionali alle imprese e *Information and Communication Technology*

Nell'ambito della classificazione del personale di cui al presente articolo, a seguito dei lavori della Commissione tecnica appositamente istituita, vengono di seguito definite le esemplificazioni delle figure professionali appartenenti al settore servizi e segnatamente alle seguenti macroaree, che devono essere considerate di riferimento anche per le altre imprese rientranti nella sfera di applicazione del presente contratto.

Sez. A Classificazione del personale per i dipendenti da imprese comprese nella sfera di applicazione "servizi alle imprese/alle organizzazioni, servizi di rete, servizi alle persone", adibiti a mansioni nell'ambito della pubblicità, marketing, comunicazione eventi.

JOB TITLE	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile della Comunicazione	Progetta e pianifica la strategia, le attività e gli strumenti per una comunicazione efficace sia esterna che interna all'azienda, in linea con gli obiettivi di business, mission e vision imprenditoriali. Sovraintende alle risorse professionali e budget necessari alla realizzazione delle attività di comunicazione	1
Relatore Pubblico	Monitora il contesto legislativo e gestisce la rete di relazioni con le Istituzioni e il mondo economico-sociale e culturale	2
Crisis Manager	Pianifica e implementa la risposta ad una grave minaccia, nonché coordina le relative risorse durante una crisi d'impresa	2

Comunicatore finanziario	Si occupa dei rapporti con investitori e intermediari nell'ambito di una società che ha emesso strumenti finanziari quotati. Monitora i mercati finanziari e si relazione con la rete dei media economici-finanziari	3
Responsabile Media Relations e Ufficio stampa	Elabora le informazioni di valore dell'azienda secondo i criteri giornalistici, trasformandoli in "notizie". Monitora il mondo dell'editoria e gestisce relazioni con media	1
Specialista stampa online e offline	Elabora comunicati stampa con linguaggio giornalistico, gestisce la rete di relazioni con i giornalisti e monitora i risultati sui media. Segue il rapporto tra impresa e giornalisti ed individua elementi notiziabili da trasformare in comunicati stampa	3
Redattore per strumenti cartacei/tradizionali – Editor o Publisher	Elabora comunicati stampa, testi per pubblicazioni cartacee, sia per house organ che per pubblicazioni terze	3
Responsabile Comunicazione per i mercati globali	Progetta, definisce e gestisce le strategie e le tecniche di internazionalizzazione con l'obiettivo di rendere autorevole ed affidabile l'azienda nei mercati globali	1
Specialista in digital export	Elabora strategie di business sfruttando le opportunità offerte dalle tecnologie digitali per operare nei mercati globali	3
Specialista in organizzazione eventi	Organizza eventi professionali, promozionali, privati o aziendali e si occupa della gestione nella loro complessità, garantendo che il pubblico di destinazione sia coinvolto e che il messaggio dell'evento sia veicolato correttamente, nel rispetto degli obiettivi di autorevolezza, reputazione ed affermazione dell'azienda e del suo brand	3
Esperto in Pubblicità e Promozione di prodotto	Traduce i messaggi aziendali in linguaggio pubblicitario. Si occupa di creare marchi o immagini dell'azienda e pianifica e realizza le campagne promozionali e pubblicitarie	2
Specialista nella pianificazione media	Sceglie e seleziona i mezzi e i canali per elaborare un piano media in grado di soddisfare gli obiettivi di comunicazione, assicurando al prodotto o alla marca una veicolazione pubblicitaria efficace ed efficiente	3
Specialista in Comunicazione digitale	Supporta il responsabile marketing e Comunicazione oltre che il referente dell'area pubblicità e promozione nelle scelte strategiche relative alla presenza e alle attività digitali di un'organizzazione per costruire sia notorietà e reputazione aziendale, sia raggiungere gli obiettivi commerciali	3
Social Media Strategy Manager	Gestisce i social media e definisce linguaggio, strumenti e grafica dei contenuti per singolo	2

	social	
Addetto ai Social Media	Supporta il Social Media Strategy Manager nella gestione dei social media nel definire linguaggio, strumenti e grafica dei contenuti per singolo social	4
Specialista Seo	Applica le strategie di ottimizzazione On Page (ottimizzazione dei contenuti, architettura, informativa del sito ecc.) e Off Page (Link Building, Digital Pr ecc.) per aumentare la visibilità di un sito sui motori di ricerca e migliorare il suo posizionamento organico	3
Specialista Sem	Si occupa di marketing online, nello specifico di pubblicità sui motori di ricerca con l'obiettivo di far apparire i propri banner o annunci sponsorizzati nella prima pagina dei principali motori di ricerca	3
Responsabile Marketing	Coordina le attività di tutti coloro che operano nel settore marketing, occupandosi dei metodi, delle tecniche e degli strumenti per la gestione strategica e operativa della vita dei prodotti e dei servizi propri di una azienda	1
Specialista in Marketing	Si occupa della ricerca, condivisione, analisi, applicazione e traduzione operativa delle strategie di marketing in termini di prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione	3
Assistente al Marketing	Si occupa di "tenere i contatti" con l'Azienda-cliente: raccoglie e interpreta le richieste dell'azienda cliente	4
Specialista in promozione del prodotto	Si occupa di tutto ciò che compete il prodotto: dal brand al packaging, dal costo alla sua collocazione	3
Esperto in Digital Marketing	Si occupa di definire le strategie di marketing attraverso i canali digitali, è la figura professionale che coordina tutte le attività di marketing digitale all'interno di un'azienda	2
Specialista E-Commerce	Si occupa delle vendite on-line di un'azienda, sia essa presente solo nel mondo digitale o già focalizzata su un business offline oppure nel caso in cui preveda una multicanalità, cioè la presenza sia offline che online	3
Web Content Strategist	Ha il compito di pianificare contenuti strategici per promuovere attività e progetti attraverso l'uso di internet e dei social media; elabora la strategia di contenuto, cioè definisce gli obiettivi da raggiungere avvalendosi di parole, immagini, video; è esperto di inbound marketing e di content marketing	3
Responsabile Creativo	E' responsabile della visione generale del prodotto di comunicazione pubblicitaria, che include il design del prodotto, lo stile visivo,	1

	la storia, le risorse audio, i filmati e i materiali di marketing. Gestisce designer, grafici, tecnici, designer audio e programmatori coinvolti nel progetto.	
Sound designer	Progetta la componente audio del prodotto di comunicazione pubblicitaria. Questo include la musica, gli effetti speciali e i dialoghi. Definisce le linee guida che dovranno essere seguite dai tecnici audio durante le produzioni.	2
Designer	Esegue i test approfonditi in tutte le fasi della pianificazione per mettere a punto le meccaniche di un gioco, bilanciare le economie di gioco e osservare i comportamenti dei giocatori. Collabora con programmatori tecnici e grafici per mettere a punto i progetti. Ricerca e analizza i migliori giochi del settore, garantisce che la visione del progetto si rifletta in tutte le fasi di progettazione e implementazione delle meccaniche di gioco, dei sistemi, dei controlli, della narrativa e dell'esperienza del giocatore.	3
Programmatore generalista	Scrive i codici relativi all'analisi dei dati in campo pubblicitario, incorporando ed adattando qualsiasi libreria di codice già pronta e scrivendo codice personalizzato secondo necessità. Testa il codice e corregge i bug. Identifica i mezzi più stabili ed efficienti di codifica per ottenere script affidabili. Si occupa dell'ottimizzazione dello spazio di archiviazione disponibile all'interno del motore di sviluppo.	3
Programmatore di Fisica	Si occupa della creazione dei codici destinati alla rappresentazione di un videogioco delle leggi della fisica esistenti nella realtà virtuale per ognuno degli oggetti e ambienti rappresentati nel videogioco.	3
Tecnico del suono	Si occupa delle riprese audio: la registrazione dei dialoghi, dei rumori, dei suoni e delle musiche del prodotto di comunicazione pubblicitaria e quindi di garantirne la migliore qualità sonora.	4
Tecnico audio	Assembla in studio gli effetti speciali, i dialoghi, la musica ovvero la componente audio di un prodotto di comunicazione pubblicitaria secondo le indicazioni del responsabile creativo. Ne garantisce la qualità tecnica e ne ottimizza l'uso in base alla tipologia del prodotto e alla sua durata. Si occupa, inoltre, dello sviluppo del software che integra i diversi file audio e del test e del debug del codice audio.	4
Grafico 2D	Sotto la supervisione del responsabile creativo traduce in forma visiva, attraverso	4

	bozzetti ed immagini usando le tecniche di design e colorazione 2D, le istruzioni contenute in un documento di design di un prodotto di comunicazione pubblicitaria. Crea "concept art" per consentire la visualizzazione di personaggi, ambienti e sfondi.	
Grafico 3D	Si occupa della modellazione delle componenti artistiche 3D di un prodotto di comunicazione pubblicitaria. Sotto la supervisione del responsabile creativo ed in collaborazione con il grafico 2d modella con il supporto di software dedicati le produzioni in 2D.	4
Grafico effetti visivi	Si occupa della creazione di tutte le animazioni diverse da quelle relative ai personaggi o ad oggetti. Utilizza software di arte digitale per creare, sotto la direzione del responsabile creativo tutti gli effetti visivi del prodotto di comunicazione pubblicitaria.	4
Responsabile di Manifestazioni fieristiche, Congressi e convegni	Definisce e implementa la strategia più efficace al fine del posizionamento di prodotto per il settore di competenza assicurando la realizzazione dell'evento in termini di conto economico	1
Responsabile dello Sviluppo del business Internazionale	Definisce le strategie e le politiche di sviluppo internazionale e gestisce e sviluppa la rete internazionale di agenti dedicati all'acquisizione di espositori e visitatori qualificati internazionali indirizzando le attività di marketing e di business intelligence necessarie a monitorare i diversi mercati, la concorrenza e le aree di potenziale sviluppo	1
Esperto in gestione e organizzazione calendario eventi	Assicura il costante aggiornamento del calendario e la pianificazione degli eventi sia a livello nazionale che internazionale; Pianifica e attua tutte le attività inerenti al corretto funzionamento del negozio elettronico di manifestazione/evento	2
Specialista in visitazione qualificata	Garantisce l'attività di promozione della manifestazione/evento nei confronti dei visitatori qualificati effettuando lo scouting di nuovi visitatori qualificati assicurando un efficace incontro tra domanda e offerta, tra visitatori qualificati ed espositori gestendone la relazione	3
Specialista in assistenza clienti espositori	Definisce ed attua azioni necessarie per il mantenimento di una relazione ottimale con i clienti in post-vendita perseguendone la soddisfazione e la fidelizzazione	3
Specialista in accoglienza e assistenza tecnica clienti	Assicura efficace ed efficiente attuazione di tutte le attività di accoglienza e reception durante le manifestazioni/eventi e garantisce l'erogazione dei servizi e l'assistenza "on	3

	site" durante lo svolgimento delle manifestazioni/eventi	
Responsabile Gestione e sviluppo rete vendita	Definisce, gestisce e sviluppa la rete internazionale di intermediari commerciali dedicati all'acquisizione di espositori e visitatori qualificati internazionali	1
Esperto Marchi, Proprietà Intellettuali, Anticontraffazione	Valorizza e protegge con tutti gli strumenti disponibili i cespiti intangibili	2
Responsabile Ricerca e Sviluppo soluzioni allestitive	Implementa l'attività di ricerca, sviluppo, innovazione di prodotto e materiali, contribuendo alla competitività ed all'innovazione dei prodotti aziendali da un punto di vista tecnico/tecnologico e di design, implementando soluzioni progettuali innovative per valorizzare il materiale presente nel magazzino	1
Specialista in Controllo qualità	Regolamenta il processo di monitoraggio e verifica del servizio reso dai fornitori di beni e servizi, garantendo, attraverso un controllo di secondo livello, una maggiore efficacia sulla verifica dell'evidenza del servizio reso	3
Esperto in Servizi operativi di struttura e Manutenzione	Assicura la preparazione ed il mantenimento del layout espositivo di svolgimento delle manifestazioni/eventi e di un ambiente adeguato all'immagine dell'azienda	2
Esperto in Certificazioni di Qualità	Si occupa del mantenimento dei sistemi di gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza e dell'implementazione di nuovi sistemi di gestione	2
Energy Manager Sostenibilità Ambientale e Patrimonio aziendale	Garantisce l'integrazione dei processi operativi e dei servizi finalizzati alla preparazione ed allo svolgimento delle manifestazioni e degli eventi ottimizzandone i costi, con particolare attenzione all'efficienza energetica, al controllo dei consumi e all'impatto ambientale	1
Esperto in gestione cantieri allestimenti	Pianifica e coordina le fasi di allestimento «cantieri», pianificando ed effettuando la reperibilità ed assistenza clienti in fase di svolgimento della manifestazione/evento	2
Project Management eventi	Definisce requisiti, tempi, costi del progetto di manifestazione/evento (GANTT); la programmazione, il coordinamento e l'esecuzione di tutti i servizi propedeutici all'approntamento della manifestazione/evento	2
Specialista in Servizi di ospitalità	Si occupa dei rapporti con gli organizzatori congressuali e fieristici per promuovere la vendita dei servizi di ospitalità (itinerari e servizi di biglietteria viaggio, servizi logistici, tariffe customizzate per i servizi alberghieri e hotel)	3

Esperto in Progettazione e realizzazione servizi allestitivi	Garantisce la stesura della maglia espositiva per tutte le manifestazioni/eventi e la progettazione di tutti i servizi allestitivi assicurandone la gestione ottimale del magazzino ed il montaggio, smontaggio e assistenza on site dei progetti di allestimento di competenza	2
Specialista in Logistica di evento	Coordina la movimentazione di mezzi e persone in avvicinamento/allontanamento dal sito fieristico/congressuale coordinandosi con le autorità di pubblica sicurezza. Definisce requisiti, tempi, costi evento, la programmazione, il coordinamento e l'esecuzione di tutti i servizi propedeutici all'approntamento della manifestazione/evento	3
Esperto in Sicurezza informatica	Stabilisce, in accordo con l'information Technology, policies e procedure di IT security verificando l'effettiva applicazione ed efficacia delle azioni correttive garantendo il controllo sulle procedure di sistema e l'implementazione e sviluppo di metodologie e tecniche di sicurezza IT	2
Responsabile servizi sicurezza di evento	Esegue gli adempimenti relativi alla sicurezza, agli accessi e alla tutela del patrimonio aziendale e garantisce e verifica il massimo standard di sicurezza, anche interfacciandosi con le istituzioni preposte nello svolgimento dei processi e delle attività di progettazione e svolgimento della manifestazione/evento e nella tutela delle risorse e dei cespiti aziendali	1

Sez. B - Classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività di servizi in ambito ricerche di mercato

- *CLASSIFICAZIONE FIGURE AREA RICERCHE/ANALISI DI MERCATO*

QUALIFICA	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile di ricerca	Sostenuto da una completa e ottima padronanza di strumenti metodologici di ricerca e da una sensibilità comprovata su indicatori di tipo economico, attraverso il coordinamento funzionale di un team, chiude i progetti di ricerca secondo parametri di efficacia ed efficienza supervisionandone tutte le fasi del processo; sostiene inoltre lo sviluppo del business consolidando le relazioni con i clienti in essere e cogliendo nel contempo nuove opportunità commerciali.	1
Ricercatore Esperto	Nell'ambito di progetti di media complessità, attraverso il possibile coordinamento funzionale di ricercatori e con una completa padronanza di strumenti metodologici, garantisce autonomamente lo sviluppo efficace ed efficiente della ricerca, con una comprovata capacità di relazione con il cliente dal briefing alla presentazione dei risultati.	2

Ricercatore	Realizza in modo efficace ed efficiente gli step di ricerca assegnati in autonomia (es. richiesta quotazioni, questionario/discussion guide, piano di analisi, analisi dei risultati); Contribuisce sotto supervisione agli step di ricerca più complessi (es. proposte e reports). E' responsabile della corretta trasmissione delle informazioni tra gli attori coinvolti nel progetto (es. ricerca/ operation; ricerca/cliente) garantendo una corretta gestione dei tempi di lavoro e una buona collaborazione.	3
Assistente di ricerca	Supporta i ricercatori o ricercatori esperti, nella gestione operativa del flusso/processo della ricerca di mercato, collaborando alla produzione dei risultati richiesti ed interfacciandosi con gli altri dipartimenti.	4

- ***CLASSIFICAZIONE FIGURE AREA FIELD CALL CENTER RICERCHE DI MERCATO***

QUALIFICA	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile CATI Fieldwork	Garantisce la gestione efficace ed efficiente del call center, la soddisfazione dei clienti interni, assicurando il pieno rispetto delle attese condivise (tempi e costi) e gli standard di qualità appropriati; assumendosi la piena responsabilità della qualità del lavoro svolto da tutti i membri del team. Gestisce le relazioni sindacali.	1
Addetto al coordinamento CATI Fieldwork	Organizza tutte le attività connesse con la concreta raccolta dei dati in autonomia, sempre con la supervisione del suo referente; fornisce informazioni di sintesi ed è responsabile della corretta trasmissione di informazioni tra gli attori coinvolti nel progetto. Segue i rapporti con il cliente interno (ricercatori) ed esterno per feedback operativi, in coordinamento con il proprio referente, con i team script, codifica ed elaborazione di dati statistici	2
Supervisore Interviste CATI Fieldwork	Realizza in modo efficace ed efficiente, in parziale autonomia, gli step operativi assegnati. Supporta gli operatori telefonici e interviene qualora sia necessario. Fornisce informazioni di sintesi sulla rilevazione e elabora report sintetici.	3
Addetto Fieldwork CATI	Supporta il responsabile di fieldwork nella gestione operativa delle attività sul campo autonomia (es. attività di gestione del campione/ controllo quote; partecipazione ai briefing con i ricercatori, gestione briefing, effettuare convocazioni; controllo qualità) collaborando in tutte le fasi alla buona riuscita del progetto sempre con la supervisione del suo referente.	4

- ***CLASSIFICAZIONE FIGURE AREA FIELD OPERATIONS "FACE TO FACE" RICERCHE DI MERCATO***

QUALIFICA	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile Fieldwork CAPI	Garantisce la gestione efficace ed efficiente della soddisfazione dei clienti interni, assumendosi responsabilità della gestione operativa della raccolta dati "faccia a faccia", monitorando in modo costante	

	l'andamento delle singole fasi delle attività di rilevazione e raccogliendo input in modo proattivo; assicura la chiusura nel rispetto delle attese condivise con il cliente; è responsabile della corretta trasmissione di informazioni tra tutti gli attori coinvolti e del coordinamento funzionale di un team e dello sviluppo/crescita dei singoli membri. Assicura il rispetto del Conto economico relativo alla raccolta dati, come da preventivo.	1
Coordinatore della pianificazione e delle quotazioni"	Organizza e gestisce le fasi di quotazione e pianificazione dei progetti confrontandosi con i responsabili dei vari reparti, si confronta con le risorse interne al fine di assicurare il corretto rispetto dei tempi e della qualità del progetto. Verifica il rispetto della preventivazione con i referenti interni, coordinandosi con il reparto finanziario.	1
Addetto al coordinamento del Fieldwork CAPI	Organizza tutte le attività connesse con la concreta raccolta dei dati in autonomia, sempre con la supervisione del suo referente, fornisce informazioni di sintesi ed è responsabile della corretta trasmissione di informazioni tra gli attori coinvolti nel progetto. Segue i rapporti con il cliente interno (ricercatori) ed esterno per feedback operativi, in coordinamento con il proprio referente, con i team script, codifica e elaborazione di dati statistici	2
Executive Fieldwork CAPI	Realizza in modo efficace ed efficiente gli step operativi assegnati in parziale autonomia (es. attività di gestione del campione, assegnazioni, solleciti, rapporti con sv, gestione del field, utilizzo dei tool per attività di assegnazione e monitoraggio). Fornisce informazioni di sintesi che possano dare un quadro complessivo della rilevazione e permettano al referente di disporre di report sintetici.	3
Assistente al Fieldwork CAPI	Supporta il responsabile dello svolgimento di tutte le attività connesse con la concreta raccolta dei dati nella gestione operativa delle attività sul campo, collaborando in tutte le fasi alla buona riuscita del progetto, sempre con la supervisione del suo referente.	4

- ***CLASSIFICAZIONE FIGURE AREA DATA PROCESSING***

QUALIFICA	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile dell'elaborazione dei dati statistici	Garantisce la gestione efficace ed efficiente della soddisfazione dei clienti interni, assumendosi piena responsabilità della gestione operativa della raccolta dati "Faccia a faccia", monitorando in modo costante l'andamento delle singole fasi delle attività di rilevazione e raccogliendo input in modo proattivo. E' responsabile del coordinamento funzionale di un team e dello sviluppo/crescita dei singoli membri. E' responsabile del rispetto del conto economico.	1
Esperto di elaborazione dati statistici	Organizza e gestisce in autonomia tutte le fasi del progetto, con la supervisione del suo referente. Fornisce informazioni di sintesi ed è responsabile della corretta trasmissione di informazioni tra gli attori coinvolti nel progetto; segue i rapporti con il cliente interno (ricercatori) ed esterno per feedback operativi, in coordinamento con il proprio referente, con i team Field, Ricerca e Planning	2

Specialista elaborazione dati statistici	Realizza in modo efficace gli step operativi assegnati (es. stesura del codice/script, relazione con i dipartimenti di ricerca e le Operations, gestione del controllo, utilizzo dei tool e monitoraggio) e fornisce informazioni di sintesi che possano dare un quadro complessivo dell'attività da svolgere ed il suo contesto.	3
Assistente elaborazione dati statistici	E' il punto di contatto operativo tra i ruoli più esperti e gli altri reparti coinvolti nel processo. Contribuisce in modo collaborativo ed efficiente a chiudere le attività nei tempi stabiliti e secondo le specifiche del progetto. Può gestire parti di processo in autonomia.	4

Sez. C - Classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività di servizi in ambito revisione e consulenza aziendale

- *AUDIT*

JOB TITLE	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Addetto alla revisione esperto (Expert Audit)	Ha una conoscenza approfondita dei principi contabili locali e IFRS, dei principi di revisione locali e internazionali e delle metodologie di revisione. Identifica le principali problematiche del settore di appartenenza e dell'attività svolta dalla società oggetto di revisione contabile in modo adeguato al suo ruolo, così da individuare le implicazioni per la revisione contabile. Definisce con il Responsabile dell'incarico di revisione l'attività di revisione, pianificando l'incarico dalla fase iniziale sino alla fase di completamento dello stesso, identificando le principali voci contabili, i rischi significativi e quelli di frode e collabora con il Responsabile del team di revisione nella definizione del piano di revisione. Collabora con il Responsabile del team di revisione nella preparazione delle comunicazioni indirizzate alla Direzione della società cliente, predisponendo le relative bozze.	1
Addetto alla revisione (Audit team member)	Ha una adeguata conoscenza dei principi contabili locali e IFRS, dei principi di revisione locali e internazionali e delle metodologie di revisione. Comprende le implicazioni derivanti dai sistemi di controllo interno ai fini della revisione contabile. Effettua una prima valutazione riguardante la sufficienza e l'adeguatezza degli elementi probativi e delle conclusioni raggiunte durante il lavoro di revisione, rivedendo le attività di revisione svolte dagli Assistenti revisori e partecipa alla valutazione delle problematiche emerse, di concerto con il Responsabile dell'incarico. Conosce i principi di redazione della relazione della società di revisione.	2
Assistente Revisore (Audit assistant)	Applica al proprio lavoro i principi contabili, la normativa di riferimento e i relativi obblighi di informativa in base alla legislazione locale e agli IFRS. Identifica e ottiene adeguati e sufficienti elementi probativi a supporto delle conclusioni raggiunte nello svolgimento delle procedure di	3

	revisione. Identifica le differenze di revisione e le carenze nel sistema di controllo interno, riportandole al responsabile del team di lavoro.	
Assistente Revisore Junior (Junior audit assistant)	Conosce i principi generali e applicativi della metodologia di revisione e i principi di revisione di riferimento. Conosce la contabilità generale e la struttura del bilancio italiano e IFRS. Documenta efficacemente le fasi e i risultati dell'attività di revisione.	4

- *Servizio Paghe PAYROLL*

JOB TITLE	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile servizio paghe	Ha maturato un'esperienza in materia contributiva e previdenziale particolarmente solida che si è concretizzata nell'acquisizione di competenze di riferimento e di eccellenza. E' responsabile dell'organizzazione e del coordinamento di un team di lavoro, trasmettendo le migliori competenze professionali. Controlla la regolare esecuzione dei lavori del team di lavoro e consiglia al responsabile dell'incarico soluzioni tecnico-operative adeguate. Provvede allo sviluppo commerciale del settore di appartenenza.	1
Esperto servizio paghe	Ha un'esperienza consolidata in materia contributiva e previdenziale, concretizzata nell'acquisizione di alte competenze di riferimento. Coadiuva il responsabile nella gestione del team di lavoro e nel controllo dell'esecuzione dei lavori.	2
Addetto paghe specializzato	Ha approfondita conoscenza degli adempimenti contributivi e previdenziali inerenti l'amministrazione del personale. Funge da supporto al Responsabile del servizio paghe.	3
Addetto paghe	Conosce le principali tematiche inerenti la gestione del personale. Documenta efficacemente le fasi ed i risultati delle attività svolte. Può occasionalmente partecipare a semplici attività tra pari e/o gruppi di lavoro.	4
Assistente addetto paghe	Svolge semplici attività nell'ambito dell'amministrazione del personale per le quali sono richieste conoscenze tecniche di base ed adeguate capacità tecnico-pratiche. Svolge le attività seguendo le indicazioni dell'Addetto paghe esperto e del Responsabile del servizio paghe, per i primi 18 mesi.	5

- *Servizio Contabilità ACCOUNTING*

JOB TITLE	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile servizio contabilità	Ha maturato un'esperienza contabile e fiscale particolarmente solida che si è concretizzata nell'acquisizione di competenze di riferimento e di eccellenza. E' responsabile dell'organizzazione e del coordinamento di un team di lavoro, trasmettendo le migliori competenze professionali. Controlla la regolare esecuzione dei lavori del team di lavoro e consiglia al responsabile dell'incarico soluzioni tecnico-operative	1

	adeguate. Provvede allo sviluppo commerciale del settore di appartenenza.	
Esperto contabile	Ha un'esperienza consolidata in materia contabile e fiscale, concretizzata nell'acquisizione di alte competenze di riferimento. Coadiuva il responsabile nella gestione del team di lavoro e nel controllo dell'esecuzione dei lavori.	2
Addetto Contabile specializzato	Ha approfondita conoscenza della contabilità, degli adempimenti e della struttura di bilancio. Ha adeguate conoscenze fiscali. Funge da supporto al Responsabile del servizio contabilità.	3
Addetto Contabile	Conosce la contabilità generale e la struttura del bilancio italiano e IFRS. Documenta efficacemente le fasi ed i risultati delle attività svolte. Può occasionalmente partecipare a semplici attività tra pari e/o gruppi di lavoro.	4
Assistente addetto contabile	Svolge semplici attività di natura amministrativo-contabile per le quali sono richieste conoscenze tecniche di base ed adeguate capacità tecnico-pratiche, per i primi 18 mesi.	5

- ***CONSULENZA***

JOB TITLE	MANSIONI	INQUADRAMENTO
Responsabile della Consulenza	Ha maturato un'esperienza di lavoro particolarmente solida e duratura, che si è concretizzata nell'acquisizione di competenze di riferimento e di eccellenza in un ambito specifico. Assicura il raggiungimento degli obiettivi tecnici e qualitativi del progetto, garantendo il rispetto di tempistiche e standard professionali. Pianifica le attività progettuali coordinando il team assegnato e favorendo nel gruppo di lavoro crescita e sviluppo professionale.	1
Assistente al Responsabile (Assistant manager)	Garantisce una corretta consegna di progetto attraverso una piena conoscenza delle metodologie di consulenza più avanzate. Supporta il Responsabile nella definizione della proposta al cliente, garantendo il coordinamento delle attività del team in termini di carichi e programmi di lavoro.	1
Consulente esperto (Consultant expert)	Ha un'esperienza specifica in un ambito di competenza. E' il responsabile operativo del progetto, garantisce la corretta esecuzione delle attività progettuali nel rispetto dei tempi previsti coordinando le risorse più junior e informando periodicamente Responsabile e Partner sull'andamento dei lavori.	2
Consulente (Consultant)	Assicura la realizzazione della attività assegnategli nell'ambito del progetto e fornisce un supporto qualitativo nel rispetto degli standard professionali con la supervisione di un consulente esperto o di un responsabile. Può occasionalmente partecipare semplici attività in gruppo di lavoro.	3
Consulente junior (Junior consultant)	Svolge le analisi più semplici per lo sviluppo del progetto affiancando il Consulente. Assicura la realizzazione della attività assegnategli nell'ambito del progetto e fornisce un supporto qualitativo nel rispetto degli standard professionali con la supervisione di un Consulente esperto o di un Responsabile.	4

115.1 Classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività ~~esclusiva~~ dell'Information and Communication Technology

Premesso che:

- le aziende che svolgono esclusivamente attività nell'Information and Communication Technology sono connotate da particolari caratteristiche, quali la continua evoluzione delle tecnologie, i periodici e frequenti adeguamenti nelle competenze e conoscenze, nonché la necessità di adeguamenti e rivisitazioni degli organici;
- per l'individuazione di qualificazioni professionali ICT nelle suddette aziende ICT è stato elaborato a livello europeo l'e-Competence Framework (c.d. e-CF), quale sistema di riferimento per competenze professionali e manageriali, che permette di far dialogare fra di loro sistemi di riferimento esistenti a livello internazionale, nazionale e delle singole imprese;
- tale framework di riferimento risulta utile da adottare, in quanto le definizioni fornite da e-CF sono conformi alle esigenze delle aziende e dei lavoratori, e sono espresse nel loro linguaggio;
- l'e-CF è progettato per mettere in relazione specifici skills e modelli di profili professionali (per esempio AITTS, Cigref, EUCIP, SFIA, etc.) che provengono da differenti culture ed esperienze in Europa e fornisce, inoltre, una traduzione di questi approcci e nello stesso tempo dà identità europea;

Sulla base delle premesse, la lettura della matrice sottostante, unitamente alla declaratoria prevista per ogni singolo livello contrattuale, può consentire il corretto -inquadramento dei profili definiti con e-CF all'interno di una impresa ICT.

LIVELLO del CCNL	Livello di competenza e-CF – dimensione 3 e-CF
1	e5
2	e 4
3	e3
4	e 2
5	e 1
6	

Si conviene, pertanto, sulla necessità che la classificazione del personale per talune figure professionali operanti all'interno delle aziende che svolgono esclusivamente attività nell'ICT sia diversamente regolamentata rispetto ad altre tipologie di aziende.

Il presente articolo trova applicazione esclusivamente nei confronti dei dipendenti assunti nelle suddette aziende dell'ICT, a far data dalla sottoscrizione dell'Accordo Nazionale di rinnovo del 30 marzo 2015.

Le disposizioni ivi contenute, quindi, non sono applicabili a figure professionali, anche se similari, ma che prestino la loro attività in aziende non appartenenti all'ambito dell'Information and Communication Technology, per le quali, dunque, continuano a trovare applicazione le norme contenute nell'art. 113 del presente CCNL.

Per la determinazione delle qualifiche si è presa a riferimento la nomenclatura fornita dall' e-CF. In particolare, laddove si parla di "gestione" o di "manager" le parti hanno riprodotto un termine tecnico che non si riferisce necessariamente allo svolgimento di attività che richiedono al lavoratore di ricoprire una "posizione apicale".

- *TABELLA 1*

Qualifica	Mansioni	Inquadramento	Nomenclatura riferita a European e-Competence Framework
Account Manager	Costruisce relazioni di business con i clienti per favorire la vendita di hardware, software, servizi di telecomunicazioni o ICT. Identifica opportunità e gestisce l'acquisizione e la consegna dei prodotti. Ha la responsabilità di raggiungere i target di vendita e mantenere i margini.	1	**Account Manager** **Sales Advisor** **Demand Manager** **Web Account Manager**
Business Analyst	Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del sistema informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento. Contribuisce ai requisiti funzionali generali dell'azienda per quanto riguarda l'area delle soluzioni ICT. Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT.	2	**Business Analyst** **Business Development Manager**
Business Information Manager	Gestisce ed implementa gli aggiornamenti delle applicazioni esistenti e le attività di manutenzione sulla base dei bisogni, dei costi e dei piani concordati con gli utenti interni. Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno	3	**Knowledge Manager** **Data Scientist**
Chief Information Officer (CIO)	Definisce ed implementa la governance e la strategia ICT. Determina le risorse necessarie per l'implementazione della strategia ICT. Anticipa l'evoluzione del mercato ICT ed i bisogni di business dell'azienda. Contribuisce allo sviluppo del piano strategico aziendale. Conduce o partecipa in progetti di più grande cambiamento	1	**Responsabile Sistemi Informativi**
Database manager	Assicura la progettazione e la realizzazione (Developer), o assicura la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda (Administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di	3	**Database Administrator** **Web DB Administrator** **Database Developer**

	informazioni del business. Verifica lo sviluppo e il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni futuri. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database.		
Developer	Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza	**4**	**Analista Programmatore** **Responsabile Sviluppo SW** **Mobile Application Developer** **Front-end Web Developer** **Application Developer**
Digital Media Specialist	Disegna, imposta e codifica applicazioni multimediali e website per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing. Fa raccomandazioni sulle interfacce tecniche ed assicura la sostenibilità attraverso l'applicazione di sistemi di gestione dei contenuti appropriati	4	**Web Community Manager** **Web Designer** **Web Developer** **Web & Multimedia Master** **Web Editor** **Web Content Manager** **Web Business Analyst** **Front end Web Developer** **Web Content Specialist** **Digital Strategic Planner** **E-commerce Specialist** **Digital Manager** **Digital Media Planner** **Multimedia Developer** **e-Learning Specialist**
ICT Consultant	Garantisce il controllo tecnologico per informare gli stakeholder sulle tecnologie emergenti. Prevede e porta a maturazione progetti ICT mediante l'introduzione di tecnologia appropriata. Comunica il valore delle nuove tecnologie per il business. Contribuisce alla definizione del progetto	3	**Consultant** **Technical Consultant** **Enterprise Solutions Consultant**
ICT Operations Manager	Implementa e mantiene una parte dell'infrastruttura ICT. Assicura che le attività siano condotte in accordo con le regole, i processi e gli standard aziendali. Prevede i cambiamenti necessari secondo la strategia ed il controllo dei costi dell'organizzazione. Valuta e suggerisce investimenti basati su nuove tecnologie. Assicura l'efficacia	3	**IT Manager** **Operations Manager** **Service Manager** **Service Advisor**

	dell'ICT e la gestione dei rischi associati		
ICT Security Manager	Definisce la politica di sicurezza del Sistema di Informazioni. Gestisce la diffusione delle sicurezza attraverso tutti i sistemi informativi. Assicura la fruizione delle informazioni disponibili. Riconosciuto come l'esperto di politica di sicurezza ICT dagli stakeholder interni ed esterni	3	**Security Manager/Chief Security Officer/Data Protection Officer** **Security Advisor** **Security Analyst** **Resp. Sistemi per la Gestione della Sicurezza delle Informazioni** **Resp. Sicurezza dei Sistemi per la Conservazione digitale** **Resp. Continuità Operativa** **Resp. Sicurezza delle informazioni (CISO)** **Manager della Sicurezza delle Informazioni**
ICT Security Specialist	Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema. E' riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi.	3	**Security Engineer** **Web Security Expert** **Security Specialist** **Analista di Processo per la Sicurezza delle Informazioni** **Analista Tecnico per la Sicurezza delle Informazioni** **Specialista di Processo della Sicurezza delle Informazioni** **Specialista Infrastrutturale della Sicurezza delle Informazioni** **Analista Forense per gli Incidenti ICT** **Specialista Applicativo della Sicurezza delle Informazioni** **Specialista nella Risposta agli Incidenti** **Security Service Specialist**
ICT Trainer	Fornisce la conoscenza e gli skill necessari per assicurare che i discenti siano effettivamente capaci di svolgere i loro compiti sul posto di lavoro	4	**ICT Trainer** **Technical Trainer** **e-Learning Specialist**
Network Specialist	Gestisce ed opera sul sistema di informazioni in rete, risolvendo problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitorizza e migliora le performance della rete	4	**Network Engineer** **Network Manager** **Network Administrator** **Network Service Specialist** **Network Support**
Project Manager	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali,	2	**Digital Project Manager** **Web Project Manager** **Project Manager** **Project Coordinator**

	conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonchè coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti		Project Management Officer
Quality Assurance Manager	Agisce e mette in essere un approccio della qualità ICT conforme alla cultura aziendale. Assicura che i controlli del management siano correttamente implementati per salvaguardare il patrimonio, l'integrità dei dati e l'operatività. E' focalizzato ed impegnato nel raggiungimento degli obiettivi di qualità e controlla statistiche per prevedere i risultati della qualità	3	IT Quality Auditor Quality Manager Quality Assurance Manager
Service Desk Agent	Fornire supporto all'utente per eliminare gli errori dovuti a problemi o ad aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software	4	Addetto help desk Responsabile help desk
Service Manager	Gestisce la definizione dei contratti di Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) ed i Key Performance Indicators (KPI). Negozia i contratti nei vari contesti di business o con i clienti e in accordo con il Business IS Manager . Gestisce lo staff che monitorizza, registra e soddisfa gli SLA. Cerca di mitigare gli effetti in caso di non raggiungimento degli SLA. Contribuisce allo sviluppo del budget di manutenzione tenendo conto delle organizzazioni di business/finanza.3	2	Service Manager Service Advisor Service Architect
System Administrator	Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance	4	Systems Administrator Server Administrator Web Server Administrator
Systems Analyst	Assicura il disegno tecnico e contribuisce all'implementazione di nuovo software e/o di miglioramenti	4	Analista sistemista Sistemista Information Architect
Systems Architect	Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. E' al	3	Architect Engineer Responsabile telecomunicazioni Telecommunications Architect

	corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici		**System Engineer**
Technical Analyst	Definisce specifiche tecniche dettagliate e contribusce in modo diretto alla creazione o modifica efficace di sistemi applicativi complessi, mediante l'utilizzo di appositi standard e strumenti. Garantisce che i risultati rispondano ai requisiti di business, sia in termini di progettazione tecnica di alta qualità sia in termini di conformità con le specifiche funzionali concordate.	3	**Technical Analyst**
Technical Specialist	Mantiene in modo efficace hardware/software. Responsabile di una puntuale ed efficace riparazione al fine di garantire una performance ottimale del sistema e un'alta soddisfazione del cliente	4	**Service Engineer**
Test Specialist	Contribuisce alla correttezza e la completezza di un sistema garantendo che la soluzione soddisfi i requisiti tecnici e dell'utente. Contribusce in differenti aree dello sviluppo del sistema, effettuando il testing delle funzionalità del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause	4	**Software Tester** **Systems Integration & Testing Engineer** **Test Specialist**
Enterprise architect	Descrivere la struttura di un'organizzazione, i suoi processi operativi, i sistemi informativi a supporto, i flussi informativi, le tecnologie utilizzate, le localizzazioni geografiche, i suoi obiettivi, mantenendo un equilibrio tra opportunità tecnologiche e requisiti dei processi di business. Mantenere una visione olistica della strategia dell'organizzazione, dei processi di business, dell'informazione e del patrimonio ICT	1	**Enterprise architect**
Blockchain Manager	**Assicura lo sviluppo, l'integrazione e la gestione degli aspetti sistemistici, nonché la gestione dei dati della Blockchain**	**3**	

Innovation Manager (oppure Digital Innovation Manager)	Professionista specializzato in ambito digitale, in grado di interpretare, definire e realizzare progetti e processi di digitalizzazione e riorganizzazione aziendale. Individua le opportunità per l'impresa e svolge il ruolo di Evangelista dell'innovazione o Change Manager, occupandosi dell'introduzione e dello sviluppo di una nuova cultura dell'innovazione in tutta l'organizzazione. Infine assume il ruolo di Abilitatore, per lo svolgimento di attività manageriali: l'analisi e la valutazione dei risultati, l'introduzione di nuove metodologie e la gestione del portafoglio progetti	2	
Client Service Manager (oppure Service Area Manager)	Responsabile della gestione dei Service Level Agreement per i Managed Service Customers (locali e internazionali), monitorando e rivedendo le prestazioni e la redditività rispetto agli obiettivi concordati al fine di garantire che i servizi concordati continuino a soddisfare le esigenze del cliente. Assicura un passaggio efficace dai team di Service Design e Transition a Business As Usual; rappresenta l'unico punto di contatto per il coordinamento degli incidenti e dei problemi intensificati durante la durata del contratto del cliente; possiede il portafoglio di servizi per il cliente per tutta la durata del contratto; offre un CSI (Continuous Service Improvement) efficace, attraverso la gestione della roadmap, la revisione aziendale trimestrale, il monitoraggio interno di profitti e perdite e altre metriche e processi di best practice; monitora e riporta lo SLA concordato in linea con i risultati finali e le tempistiche mirate per i Managed Service Customers definiti; è responsabile del monitoraggio e del reporting sulla soddisfazione del cliente; è responsabile della gestione dei KPI finanziari per ottenere una redditività mirata; identifica e	2	

	informa sulle nuove opportunità di vendita (livello strategico); propone miglioramenti del servizio (livello tattico)		

Le Parti concordano che qualora emerga la necessità di definire ulteriori qualifiche non presenti nella tabella 1, si incontreranno secondo le modalità di cui all'art. 17, lett. b), punto 1, del CCNL.

Dichiarazione a verbale agli artt. 113 e 115

Gli aggiornamenti degli artt. 113 e 115 trovano applicazione esclusivamente nei confronti dei dipendenti assunti a far data dalla sottoscrizione dell'Accordo Nazionale di rinnovo del 22 marzo 2024 rinviando in sede aziendale gli eventuali coordinamenti per il personale già in forza.

Art. 171 bis –Strumenti per lo sviluppo di competenze professionali

Le Parti, per contribuire alla crescita professionale dei lavoratori, allo sviluppo delle imprese, affidano ad una Commissione il compito di valorizzare la centralità della formazione e di individuare, altresì, gli strumenti più idonei per contribuire all'acquisizione e allo sviluppo di nuove o maggiori conoscenze e competenze professionali e di aumentare la produttività del settore, favorendo nel contempo la conciliazione vita-lavoro, anche utilizzando istituti già presenti nel CCNL, in un'ottica sia di compartecipazione che di garanzia di fruizione da parte di tutti i lavoratori.

La Commissione dovrà terminare i propri lavori entro il 31 dicembre 2025.

Art. 198 – Congedo parentale

Ciascun genitore ha diritto di astenersi dal lavoro (congedo parentale), secondo le modalità stabilite dal presente articolo, ai sensi e per gli effetti di cui al D.Lgs. n. 151/2001, per ogni bambino, nei suoi primi dodici anni di vita.

Ai fini dell'esercizio del diritto al congedo parentale, ciascun genitore è tenuto a dare al datore di lavoro un preavviso scritto di almeno **5 giorni** ~~**15 giorni**~~, salvo casi di oggettiva impossibilità.

Fermo restando quanto previsto dal precedente comma 1, nel caso in cui vengano richieste frazioni di durata inferiore a 15 giorni continuativi nell'ambito dello stesso mese di calendario, la domanda dovrà essere presentata con cadenza mensile unitamente ad un prospetto delle giornate di congedo.

I congedi parentali dei genitori non possono complessivamente eccedere il limite di dieci mesi, fatto salvo il disposto di cui al comma 2 dell'art. 32 e all'art. 33 del D.Lgs. 26 marzo 2001 n. 151.

Nell'ambito del predetto limite, il diritto di astenersi dal lavoro compete:

a) alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo di maternità per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;

b) al padre lavoratore, dalla nascita del figlio, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi elevabile a sette nel caso di cui al comma 2 dell'art. 32 del D.Lgs. 26 marzo 2001 n. 151;

c) qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a ~~dieci~~ undici mesi;

d) nei casi di adozioni e affidamenti di cui agli artt. 36 e 37 del D.Lgs. 26 marzo 2001 n. 151.

Qualora il padre lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi, il limite complessivo dei congedi parentali dei genitori è elevato a undici mesi.

Ai sensi dell'art. 34 del T.U. (D.Lgs. 26 marzo 2001 n. 151), per i periodi di congedo parentale è dovuta, a carico dell'INPS, per tre mesi non trasferibili, alle lavoratrici e ai lavoratori fino al ~~sesto~~ dodicesimo anno di vita del bambino, un'indennità pari al 30 per cento della retribuzione, elevata, in alternativa tra i genitori, per la durata massima complessiva di due mesi fino al sesto anno di vita del bambino, alla misura dell'80 per cento della retribuzione nel limite massimo di un mese e alla misura del 60 per cento della retribuzione nel limite massimo di un ulteriore mese, elevata all'80 per cento per il solo anno 2024. ~~per un periodo massimo complessivo tra i genitori di sei mesi~~. I genitori hanno altresì diritto, in alternativa tra loro, ad un ulteriore periodo di congedo della durata complessiva di tre mesi, per i quali spetta un'indennità pari al 30 per cento della retribuzione. Per i periodi di congedo parentale ulteriori è dovuta un'indennità pari al 30 per cento della retribuzione, a condizione che il reddito individuale dell'interessato sia inferiore a 2,5 volte l'importo del trattamento minimo di pensione a carico dell'assicurazione generale obbligatoria.

I periodi di congedo parentale sono computati nell'anzianità di servizio e non comportano riduzione di ferie, riposi, tredicesima e quattordicesima mensilità, ad eccezione degli emolumenti accessori connessi all'effettiva presenza in servizio. ~~esclusi gli effetti relativi alle ferie ed alle mensilità supplementari.~~

Sono fatti salvi gli obblighi di legge a carico del lavoratore con riferimento all'apposita istanza di congedo che lo stesso deve presentare all'INPS.

~~I periodi di congedo parentale sono computati nell'anzianità di servizio esclusi gli effetti relativi alle ferie ed alle mensilità supplementari.~~

Art. 213 - Aumenti retributivi mensili

A decorrere dalle scadenze di seguito indicate verranno erogati i seguenti aumenti tabellari ~~salariali non assorbibili~~:

Livello	01/04/2023	01/04/2024	01/03/2025	01/11/2025	01/11/2026	01/02/2027	Totale
Quadro	€ 52,09	€ 121,54	€ 52,09	€ 60,77	€ 60,77	€ 69,44	€ 416,67
I	€ 46,92	€ 109,48	€ 46,92	€ 54,74	€ 54,74	€ 62,55	€ 375,34
II	€ 40,59	€ 94,70	€ 40,59	€ 47,35	€ 47,35	€ 54,11	€ 324,67
III	€ 34,69	€ 80,94	€ 34,69	€ 40,47	€ 40,47	€ 46,25	€ 277,50
IV	€ 30,00	€ 70,00	€ 30,00	€ 35,00	€ 35,00	€ 40,00	€ 240,00
V	€ 27,10	€ 63,24	€ 27,10	€ 31,62	€ 31,62	€ 36,14	€ 216,83
VI	€ 24,33	€ 56,78	€ 24,33	€ 28,39	€ 28,39	€ 32,45	€ 194,66
VII	€ 20,83	€ 48,61	€ 20,83	€ 24,31	€ 24,31	€ 27,78	€ 166,66

Operatori di vendita							
I categoria	€ 28,32	€ 66,08	€ 28,32	€ 33,04	€ 33,04	€ 37,76	€ 226,55
II categoria	€ 23,78	€ 55,48	€ 23,78	€ 27,74	€ 27,74	€ 31,70	€ 190,20

Importo forfettario aggiuntivo "una tantum"

Ad integrazione di quanto concordato in materia con il Protocollo Straordinario di settore del 12 dicembre 2022, le Parti firmatarie del presente accordo di rinnovo intendono completare l'integrale copertura del periodo di carenza contrattuale, prevedendo, esclusivamente a favore dei lavoratori in forza alla data di sottoscrizione del presente accordo, la corresponsione di un importo forfettario aggiuntivo "una tantum" pari ad euro **350** sul IV livello lordi, riparametrato sugli altri livelli di inquadramento.

Ai soli fini del computo tale importo, suddivisibile in 15 quote mensili, o frazioni, verrà determinato in proporzione alla durata del rapporto ed all'effettivo servizio prestato nel periodo che va dal 1° gennaio 2022 al 31 marzo 2023.

L'importo forfettario aggiuntivo "una tantum" di cui sopra verrà erogato in due rate, la prima rata di 175 euro con la retribuzione di luglio 2024, la seconda rata di 175 euro con la retribuzione di luglio 2025.

Agli apprendisti in forza alla data di sottoscrizione del presente accordo sarà erogato a titolo di "una tantum" l'importo di cui sopra in misura riproporzionata in base al trattamento economico di cui al CCNL 30 luglio 2019 con le medesime decorrenze sopra stabilite.

L'importo forfettario aggiuntivo "una tantum" sarà inoltre ridotto proporzionalmente per i casi di assenze o aspettative non retribuite, part-time, sospensioni e/o riduzioni dell'orario di lavoro concordate con accordo sindacale, instaurazioni e cessazioni di rapporti di lavoro durante il periodo di cui al comma 2 del presente articolo.

L'importo forfettario aggiuntivo "una tantum" sopra indicato non sarà utile ai fini del computo di alcun istituto contrattuale, ivi incluso il t.f.r.

Secondo consolidata prassi negoziale tra le Parti gli importi eventualmente già corrisposti a titolo di futuri aumenti contrattuali e/o miglioramenti contrattuali vanno considerati a tutti gli effetti anticipazioni degli importi di "una tantum" indicati nel presente accordo. Pertanto, tali importi erogati dal 1°gennaio 2022, dovranno essere considerati assorbiti dalla stessa "una tantum" fino a concorrenza.

Con l'erogazione dell'importo forfettario aggiuntivo "una tantum" e tenuto conto di quanto previsto dal protocollo 12 dicembre 2022, le parti dichiarano definitivamente assolta ogni spettanza economica riferita o comunque riferibile all'intero periodo di carenza contrattuale (1° gennaio 2020 - 31 marzo 2023), a qualsivoglia titolo.

Livello	**01/07/2024**	**01/07/2025**
Quadro	€ 303,81	€ 303,81
I	€ 273,67	€ 273,67
II	€ 236,73	€ 236,73
III	€ 202,34	€ 202,34
IV	**€ 175,00**	**€ 175,00**

V	€ 158,11	€ 158,11
VI	€ 141,95	€ 141,95
VII	€ 121,53	€ 121,53
Operatori di vendita		
I categoria	€ 165,20	€ 165,20
II categoria	€ 138,69	€ 138,69

Art. 216 – Assorbimenti

~~In caso~~ **A fronte** di aumenti di tabelle, gli aumenti di merito concessi dalle aziende, nonché gli aumenti derivanti da scatti di anzianità, non possono essere assorbiti.

Per aumenti di merito devono intendersi gli assegni corrisposti con riferimento alle attitudini e al rendimento del lavoratore.

Non possono essere assorbiti gli aumenti corrisposti collettivamente e unilateralmente dal datore di lavoro nel corso dei sei mesi immediatamente precedenti la scadenza del presente contratto.

Gli aumenti che non siano di merito e non derivino da scatti di anzianità, erogati dalle aziende indipendentemente dai contratti collettivi stipulati in sede sindacale, possono essere assorbiti in tutto o in parte, in caso di aumento di tabella, solo se l'assorbimento sia stato previsto da eventuali accordi sindacali oppure espressamente stabilito all'atto della concessione a titolo di acconto o anticipazione su futuri aumenti contrattuali erogati dal 1°gennaio 2022.

Art. 258 - Condizioni di concorrenza

Le Parti, riconoscendosi nelle previsioni dell'Accordo Interconfederale sulla Rappresentanza del 26 novembre 2015 e in coerenza con quanto definito con l'accordo interconfederale per un nuovo sistema di relazioni sindacali e modello contrattuale del 24 novembre 2016, confermano la volontà di arginare fenomeni di dumping, soprattutto retributivo, e di garantire normali condizioni di concorrenza tra le imprese.

In tale ottica le parti condividono che gli aumenti contrattuali definiti dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi in quanto Contratto Nazionale maggiormente applicato nell'ambito dell'intero settore terziario (secondo i dati dei codici contratto INPS ed i dati delle iscrizioni ai Fondi nazionali di Assistenza sanitaria Integrativa costituiti dalle parti) sottoscritto tra le parti stesse, debbano costituire una previsione non diversificabile in altri accordi collettivi di pari livello nazionale.

La violazione della previsione di cui al capoverso precedente attraverso minori previsioni a valenza economica, contenuta in contratti collettivi nazionali di lavoro sottoscritti dalle parti firmatarie del suddetto contratto nazionale, che insistano sulla sfera di applicazione dello stesso, verrà automaticamente recepita nel suddetto CCNL.

Tale recepimento comporta l'interruzione delle obbligazioni retributive rimanenti in caso di maturazione parziale delle stesse fino al riallineamento ai suddetti valori.

Per quanto attiene altre misure a valenza economica esse dovranno essere comunque complessivamente equivalenti.

Art. 259 - Decorrenza e durata

~~Le parti, alla luce del principio di ultravigenza condiviso nei precedenti rinnovi e preso atto che il precedente contratto cessa la sua vigenza in data 31/3/2015, concordano che il presente contratto decorre dal 1/4/2015 e avrà vigore fino a tutto il 31/12/2019.~~

Le Parti, alla luce del principio di ultravigenza condiviso nei precedenti rinnovi, e preso atto del Protocollo Straordinario del 12 dicembre 2022, concordano che il presente rinnovo per la parte economica decorre dal 1° aprile 2023 e sarà efficace fino a tutto il 31 marzo 2027.

Il contratto si intenderà rinnovato secondo la durata di cui al primo comma se non disdetto, ~~tre~~ **sei** mesi prima della scadenza, con raccomandata a.r. **o a mezzo PEC**. In caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.

~~Salve le decorrenze particolari previste per singoli istituti, le modifiche apportate con il presente accordo di rinnovo decorrono dalla data di sottoscrizione del presente accordo.~~

Salve le decorrenze particolari previste per singoli istituti, le modifiche normative decorrono dal 1° aprile 2024.

APPENDICE

9. PROTOCOLLO NAZIONALE SUL LAVORO IN MODALITÀ AGILE 7 DICEMBRE 2021

Le Parti condividono che il lavoro in modalità agile rappresenta una soluzione organizzativa utile a conciliare i tempi di vita e di lavoro, a contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale e per questo ritengono di fare riferimento e di recepire nel presente CCNL il Protocollo Nazionale del 7 dicembre 2021.

****

Premessa

Nell'attuale fase storica sono in corso grandi trasformazioni che hanno un significativo impatto sull'organizzazione del lavoro.

In questo contesto evolutivo è emersa una crescente attenzione alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, di impiego di risorse rispettose della sostenibilità ambientale e del benessere collettivo, attraverso la riduzione degli spostamenti casa-lavoro e, conseguentemente, dell'utilizzo dei mezzi pubblici e di quelli personali, anche per ridurre le emissioni di agenti inquinanti e migliorare, nel contempo, la vivibilità dei centri urbani.

Più in generale, vi è la necessità di procedere a un più ampio rinnovamento di prospettiva, ridefinendo il lavoro in un quadro di fiducia, autonomia e responsabilità condivise.

Questi bisogni si sono resi ancor più evidenti con l'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha innescato l'accelerazione dei percorsi di innovazione.

Il processo di diffusione del lavoro agile dà impulso al cambiamento organizzativo e di processo, con l'utilizzo di strumenti tecnologici idonei e comporta anche la promozione di specifici percorsi formativi utili a consentire a tutti i lavoratori lo svolgimento del lavoro secondo tali modalità.

Il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, avvalendosi di un Gruppo di studio denominato "Lavoro agile" (istituito con i decreti nn. 87 del 13 aprile 2021 e 99 del 21 aprile 2021), ha esaminato gli effetti dello svolgimento dell'attività di lavoro in modalità di agile, con l'obiettivo di individuare e proporre alle Parti sociali possibili soluzioni e nuovi obiettivi che tengano conto della straordinaria esperienza che si è realizzata nel lungo periodo di lavoro da remoto imposto dalla pandemia.

Lo studio ha esaminato gli impatti che l'emergenza sanitaria ha avuto sull'organizzazione del lavoro, verificando se i vantaggi associati dalla letteratura scientifica al lavoro agile abbiano trovato un reale riscontro nella specifica realtà nazionale e rilevando quali criticità i lavoratori abbiano trovato sul piano operativo e personale nella sua applicazione.

Un primo dato emerso dall'indagine è che il ricorso al lavoro agile è più che raddoppiato rispetto al periodo pre-pandemico.

La consultazione delle Parti sociali e l'analisi dei contratti collettivi che hanno regolato lo svolgimento del lavoro in modalità agile, sia nella fase pre-pandemica sia nella fase emergenziale, oltre a evidenziare il ruolo centrale della fonte contrattuale, hanno confermato che il lavoro agile, dopo una prima fase di adattamento, è diventato un tassello sempre più strutturale dell'organizzazione del lavoro (almeno di quelle in cui il lavoro in modalità agile è maggiormente compatibile con le attività proprie del settore produttivo) e come, attraverso di esso, sia stato possibile migliorare il benessere della persona e l'organizzazione aziendale.

L'indagine ha anche rilevato che il lavoro agile può favorire il bilanciamento tra sfera personale e lavorativa, ma anche dell'autonomia e della responsabilità individuale verso il raggiungimento degli obiettivi, favorendo altresì un risparmio in termini di costi e un positivo riflesso sulla produttività.

Allo stesso modo, l'analisi condotta dal Gruppo di studio ha consentito di rilevare anche alcune criticità, fra le quali, quelle legate alle dimensioni del coordinamento del lavoratore agile con la complessiva organizzazione del lavoro, alla condivisione di informazioni e alla riduzione dei tempi di risposta alle richieste, al bilanciamento corretto delle pause.

Le Parti sociali vedono nel lavoro agile un grande impulso al raggiungimento di obiettivi personali e organizzativi, funzionale, in modo efficace e moderno, a una nuova concezione dell'organizzazione del lavoro, meno piramidale e più orientata a obiettivi e fasi di lavoro, tale da consentire sia una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, nell'interesse del lavoratore, sia una organizzazione più produttiva e snella, nell'interesse del datore di lavoro.

Allo stesso tempo, però, vi è la necessità di una migliore definizione del lavoro agile e di un maggior supporto ai lavoratori e ai datori di lavoro nel suo utilizzo, anche in considerazione del ricorso massivo che esso consente alle tecnologie digitali, con tutte le implicazioni sul piano di un corretto utilizzo di tali tecnologie e della necessità di idonee garanzie della sicurezza dei dati aziendali e della tutela dei dati personali dei lavoratori.

È necessario, altresì, ferme restando le previsioni di legge, valorizzare la contrattazione collettiva quale fonte privilegiata di regolamentazione dello svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono sulla necessità di realizzare azioni condivise per fornire risposte concrete ai grandi cambiamenti che l'innovazione tecnologica produce nei modelli organizzativi aziendali e, di conseguenza, nei modi di pensare il lavoro, favorendo così, allo stesso tempo, lo sviluppo di un moderno sistema di relazioni industriali.

Con il presente Protocollo si intendono così porre le basi per creare un clima di fiducia, coinvolgimento e partecipazione, quale premessa fondamentale per la corretta applicazione del lavoro agile nel settore privato, fornendo delle linee di indirizzo che possano rappresentare un efficace quadro di riferimento per la futura contrattazione collettiva, nazionale e aziendale e/o territoriale, fermi restando gli accordi in essere anche individuali.

Art. 1

Principi generali

1. Il Protocollo fissa il quadro di riferimento, condiviso tra le Parti sociali, per la definizione dello svolgimento del lavoro in modalità agile esprimendo pertanto linee di indirizzo per la contrattazione collettiva nazionale, aziendale e/o territoriale nel rispetto della disciplina legale di cui alla legge 22 maggio 2017, n. 81 e degli accordi collettivi in essere, tutto ciò affidando alla contrattazione collettiva quanto necessario all'attuazione nei diversi e specifici contesti produttivi.

2. L'adesione al lavoro agile avviene su base volontaria ed è subordinata alla sottoscrizione di un accordo individuale, fermo restando il diritto di recesso ivi previsto.

3. L'eventuale rifiuto del lavoratore di aderire o svolgere la propria prestazione lavorativa in modalità agile non integra gli estremi del licenziamento per giusta causa o giustificato motivo, né rileva sul piano disciplinare.

4. L'istituto del lavoro agile differisce dal telelavoro cui continua ad applicarsi la vigente disciplina normativa e contrattuale, ove prevista.

Art. 2

Accordo individuale

1. L'avvio del lavoro agile richiede la stipulazione per iscritto dell'accordo individuale, come definito dagli artt. 19 e 21, l. n. 81/2017 e secondo quanto stabilito dai contratti collettivi, ove regolato.

2. L'accordo individuale di lavoro agile sottoscritto tra il datore di lavoro e il lavoratore si adegua ai contenuti della eventuale contrattazione collettiva di riferimento e comunque deve essere coerente con la disciplina di legge e con le linee di indirizzo definite nel presente Protocollo, avendo cura che siano previste:

a) la durata dell'accordo, che può essere a termine o a tempo indeterminato;

b) l'alternanza tra i periodi di lavoro all'interno e all'esterno dei locali aziendali;

c) i luoghi eventualmente esclusi per lo svolgimento della prestazione lavorativa esterna ai locali aziendali;

d) gli aspetti relativi all'esecuzione della prestazione lavorativa svolta al di fuori dei locali aziendali, anche con riguardo alle forme di esercizio del potere direttivo del datore di lavoro e alle condotte che

possono dar luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari nel rispetto della disciplina prevista nei contratti collettivi;

e) gli strumenti di lavoro;

f) i tempi di riposo del lavoratore e le misure tecniche e/o organizzative necessarie ad assicurare la disconnessione;

g) le forme e le modalità di controllo della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, nel rispetto di quanto previsto sia dall'art. 4, legge 20 maggio 1970, n. 300 (Stat. Lav.) e s.m.i. sia dalla normativa in materia di protezione dei dati personali;

h) l'attività formativa eventualmente necessaria per lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile;

i) le forme e le modalità di esercizio dei diritti sindacali.

3. In presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere prima della scadenza del termine nel caso di accordo a tempo determinato, o senza preavviso nel caso di accordo a tempo indeterminato.

4. Resta fermo l'obbligo per il datore di lavoro di adempiere agli obblighi informativi di cui agli artt. 6, comma 1 e 13, comma 6, del presente Protocollo.

Art. 3

Organizzazione del lavoro agile e regolazione della disconnessione

1. Ferme restando le previsioni di legge e di contratto collettivo, la giornata lavorativa svolta in modalità agile si caratterizza per l'assenza di un preciso orario di lavoro e per l'autonomia nello svolgimento della prestazione nell'ambito degli obiettivi prefissati, nonché nel rispetto dell'organizzazione delle attività assegnate dal responsabile a garanzia dell'operatività dell'azienda e dell'interconnessione tra le varie funzioni aziendali.

2. La prestazione di lavoro in modalità agile può essere articolata in fasce orarie, individuando, in ogni caso, in attuazione di quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, la fascia di disconnessione nella quale il lavoratore non eroga la prestazione lavorativa. Vanno adottate specifiche misure tecniche e/o organizzative per garantire la fascia di disconnessione.

3. Il lavoratore può richiedere, ove ne ricorrano i relativi presupposti, la fruizione dei permessi orari previsti dai contratti collettivi o dalle norme di legge quali, a titolo esemplificativo, i permessi per particolari motivi personali o familiari, di cui all'art. 33 della legge 5 febbraio 1992, n. 104.

4. Salvo esplicita previsione dei contratti collettivi nazionali, territoriali e/o aziendali, durante le giornate in cui la prestazione lavorativa viene svolta in modalità agile non possono essere di norma previste e autorizzate prestazioni di lavoro straordinario.

5. Nei casi di assenze c.d. legittime (es. malattia, infortuni, permessi retribuiti, ferie, ecc.), il lavoratore può disattivare i propri dispositivi di connessione e, in caso di ricezione di comunicazioni aziendali, non è comunque obbligato a prenderle in carico prima della prevista ripresa dell'attività lavorativa.

6. Compatibilmente con l'organizzazione aziendale, le esigenze produttive e l'attività svolta dal lavoratore, al lavoro agile possono accedere, previo accordo individuale ex art. 19, l. n. 81/2017, i lavoratori inseriti nelle aree organizzative in cui lo stesso viene utilizzato.

Art. 4

Luogo di lavoro

1. Il lavoratore è libero di individuare il luogo ove svolgere la prestazione in modalità agile purché lo stesso abbia caratteristiche tali da consentire la regolare esecuzione della prestazione, in condizioni di sicurezza e riservatezza, anche con specifico riferimento al trattamento dei dati e delle informazioni aziendali nonché alle esigenze di connessione con i sistemi aziendali.
2. La contrattazione collettiva può individuare i luoghi inidonei allo svolgimento del lavoro in modalità agile per motivi di sicurezza personale o protezione, segretezza e riservatezza dei dati.

Art. 5

Strumenti di lavoro

1. Fatti salvi diversi accordi, il datore di lavoro, di norma, fornisce la strumentazione tecnologica e informatica necessaria allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, al fine di assicurare al lavoratore la disponibilità di strumenti che siano idonei all'esecuzione della prestazione lavorativa e sicuri per l'accesso ai sistemi aziendali.
2. Laddove le parti concordino l'utilizzo di strumenti tecnologici e informatici propri del lavoratore, provvedono a stabilire i criteri e i requisiti minimi di sicurezza da implementare e possono concordare eventuali forme di indennizzo per le spese.
3. Le spese di manutenzione e di sostituzione della strumentazione fornita dal datore di lavoro, necessaria per l'attività prestata dal dipendente in modalità agile, sono a carico del datore di lavoro stesso, che ne resta proprietario.
4. In caso di guasto, furto o smarrimento delle attrezzature e in ogni caso di impossibilità sopravvenuta a svolgere l'attività lavorativa, il dipendente è tenuto ad avvisare tempestivamente il proprio responsabile e, se del caso, attivare la procedura aziendale per la gestione del data breach. Laddove venga accertato un comportamento negligente da parte del lavoratore cui conseguano danni alle attrezzature fornite, quest'ultimo ne risponde. Qualora persista l'impossibilità a riprendere l'attività lavorativa in modalità agile in tempi ragionevoli, il dipendente e il datore di lavoro devono concordare le modalità di completamento della prestazione lavorativa, ivi compreso il rientro presso i locali aziendali.
5. Tutta la strumentazione tecnologica e informatica fornita dal datore di lavoro deve essere conforme alle disposizioni del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.

Art. 6

Salute e sicurezza sul lavoro

1. Ai lavoratori agili si applica la disciplina di cui agli artt. 18, 22 e 23, l. n. 81/2017. Inoltre, si applicano gli obblighi di salute e sicurezza sul lavoro di cui al d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. alle prestazioni rese all'esterno dei locali aziendali, ossia quelli relativi agli obblighi comportamentali, anche in merito alle

dotazioni tecnologiche informatiche, laddove fornite dal datore di lavoro ai sensi del precedente art. 5, per i quali è prevista la consegna dell'informativa scritta di cui al comma 2 del presente articolo.

2. Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile e fornisce tempestivamente a tale lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza aziendale o territoriale, in occasione delle modifiche delle modalità inerenti allo svolgimento del lavoro agile rilevanti ai fini di salute e sicurezza e, comunque, con cadenza almeno annuale, l'informativa scritta nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro. Rimane fermo l'obbligo per i lavoratori di cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione di lavoro agile.

3. La prestazione effettuata in modalità di lavoro agile deve essere svolta esclusivamente in ambienti idonei, ai sensi della normativa vigente in tema di salute e sicurezza e per ragione dell'esigenza di riservatezza dei dati trattati.

4. Si fa rinvio alla contrattazione collettiva nazionale e di secondo livello, ai sensi dell'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, per quanto riguarda le modalità applicative del d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. in materia di lavoro agile.

Art. 7

Infortuni e malattie professionali

1. Il lavoratore agile ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, dipendenti da rischi connessi alla prestazione lavorativa resa all'esterno dei locali aziendali.

2. Il datore di lavoro garantisce, ai sensi dell'art. 23, l. n. 81/2017, la copertura assicurativa INAIL contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, anche derivanti dall'uso dei videoterminali, nonché la tutela contro l'infortunio in itinere, secondo quanto previsto dalla legge.

Art. 8

Diritti sindacali

1. Lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile non modifica il sistema dei diritti e delle libertà sindacali individuali e collettive definiti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

2. Le Parti sociali si impegnano a individuare le modalità di fruizione di tali diritti, quali, per esempio, l'esercizio da remoto dei medesimi diritti e delle libertà sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nelle sedi aziendali, fermo restando la possibilità, per il lavoratore agile, di esercitare tali diritti anche in presenza.

Art. 9

Parità di trattamento e pari opportunità

1. Come stabilito dall'art. 20, l. n. 81/2017, lo svolgimento della prestazione in modalità agile non deve incidere sugli elementi contrattuali in essere quali livello, mansioni, inquadramento professionale e retribuzione del lavoratore. Ciascun lavoratore agile ha infatti diritto, rispetto ai lavoratori che svolgono le

medesime mansioni esclusivamente all'interno dei locali aziendali, allo stesso trattamento economico e normativo complessivamente applicato, anche con riferimento ai premi di risultato riconosciuti dalla contrattazione collettiva di secondo livello, e alle stesse opportunità rispetto ai percorsi di carriera, di iniziative formative e di ogni altra opportunità di specializzazione e progressione della propria professionalità, nonché alle stesse forme di welfare aziendale e di benefit previste dalla contrattazione collettiva e dalla bilateralità.

2. Le Parti sociali, fatte salve la volontarietà e l'alternanza tra lavoro all'interno e all'esterno dei locali aziendali, promuovono lo svolgimento del lavoro in modalità agile, garantendo la parità tra i generi, anche nella logica di favorire l'effettiva condivisione delle responsabilità genitoriali e accrescere in termini più generali la conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro. A tal fine si impegnano a rafforzare i servizi e le misure di equilibrio tra attività professionale e vita familiare per i genitori e i prestatori di assistenza.

Art. 10

Lavoratori fragili e disabili

1. Salvo quanto previsto dalla legge, le Parti sociali si impegnano a facilitare l'accesso al lavoro agile per i lavoratori in condizioni di fragilità e di disabilità, anche nella prospettiva di utilizzare tale modalità di lavoro come misura di accomodamento ragionevole.

Art. 11

Welfare e inclusività

1. Le Parti sociali, a fronte dei cambiamenti che l'estensione del lavoro agile può determinare nelle dinamiche personali di ciascun dipendente, si impegnano a sviluppare nell'ambito degli strumenti di welfare aziendale e di bilateralità, un più ampio e concreto supporto anche in ambito di genitorialità, inclusione e conciliazione vita-lavoro, anche mediante misure di carattere economico e/o strumenti di welfare che supportino l'attività di lavoro in modalità agile da parte del lavoratore.

Art. 12

Protezione dei dati personali e riservatezza

1. Il lavoratore in modalità agile è tenuto a trattare i dati personali cui accede per fini professionali in conformità alle istruzioni fornite dal datore di lavoro. Il lavoratore è tenuto, altresì, alla riservatezza sui dati e sulle informazioni aziendali in proprio possesso e/o disponibili sul sistema informativo aziendale.

2. Il datore di lavoro adotta tutte le misure tecnico-organizzative adeguate a garantire la protezione dei dati personali dei lavoratori in modalità agile e dei dati trattati da questi ultimi.

3. Resta ferma la normativa vigente sul trattamento dei dati personali e, in particolare, il Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR).

4. Il datore di lavoro informa il lavoratore agile in merito ai trattamenti dei dati personali che lo riguardano, anche nel rispetto di quanto disposto dall'art. 4 Stat. Lav. e s.m.i. Il datore di lavoro fornisce al lavoratore agile le istruzioni e l'indicazione delle misure di sicurezza che lo stesso deve osservare per garantire la protezione, segretezza e riservatezza delle informazioni che egli tratta per fini professionali. Spetta al datore di lavoro/titolare del trattamento l'aggiornamento del registro del trattamento dei dati connessi alle attività svolte anche in modalità di lavoro agile. Al fine di verificare che gli strumenti utilizzati

per il lavoro in modalità agile siano conformi ai principi di privacy by design e by default, è sempre raccomandata l'esecuzione di valutazione d'impatto (DPIA) dei trattamenti.

5. Il datore di lavoro promuove l'adozione di policy aziendali basate sul concetto di security by design, che prevedono la gestione dei data breach e l'implementazione di misure di sicurezza adeguate che comprendono, a titolo meramente esemplificativo, se del caso la crittografia, l'adozione di sistemi di autenticazione e VPN, la definizione di piani di backup e protezione malware. Il datore di lavoro favorisce iniziative di formazione e sensibilizzazione dei lavoratori sia sull'utilizzo, custodia e protezione degli strumenti impiegati per rendere la prestazione, sia sulle cautele comportamentali da adottare nello svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, compresa la gestione dei data breach.

6. Le Parti sociali convengono sulla necessità di adottare un codice deontologico e di buona condotta per il trattamento di dati personali dei lavoratori in modalità agile da sottoporre al previsto giudizio di conformità da parte dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Art. 13

Formazione e informazione

1. Per garantire a tutti i fruitori del lavoro agile, pari opportunità nell'utilizzo degli strumenti di lavoro e nell'arricchimento del proprio bagaglio professionale, nonché al fine di diffondere una cultura aziendale orientata alla responsabilizzazione e partecipazione dei lavoratori, le Parti sociali ritengono necessario prevedere percorsi formativi, finalizzati a incrementare specifiche competenze tecniche, organizzative, digitali, anche per un efficace e sicuro utilizzo degli strumenti di lavoro forniti in dotazione. I percorsi formativi potranno interessare anche i responsabili aziendali ad ogni livello, al fine di acquisire migliori competenze per la gestione dei gruppi di lavoro in modalità agile.

2. Le Parti sociali ritengono, altresì, che, a fronte della rapida evoluzione dei sistemi e degli strumenti tecnologici, l'aggiornamento professionale sia fondamentale per i lavoratori posti in modalità agile e pertanto convengono che, al fine di garantire un'adeguata risposta ai loro fabbisogni formativi, essi devono continuare a essere inseriti anche nei percorsi professionali e di sviluppo professionale rivolti alla generalità dei dipendenti, come previsto dall'art. 20, comma 2, l. n. 81/2017. Va dunque favorita, anche con eventuali incentivi, la formazione continua. Difatti, l'aggiornamento professionale è tanto più necessario per i lavoratori in modalità agile, considerando la rapida evoluzione dei sistemi e degli strumenti tecnologici.

3. La formazione può costituire per i lavoratori in modalità agile un momento di interazione e di scambio in presenza, anche per prevenire situazioni di isolamento.

4. Le Parti sociali ritengono necessario gestire lo sviluppo digitale attraverso un utilizzo appropriato della tecnologia, evitando qualsiasi forma di invasione nella vita privata, nel pieno rispetto della persona. Pertanto, è necessario promuovere corsi di formazione per tutto il personale per un uso responsabile delle apparecchiature tecnologiche, evitando abusi dei canali digitali.

5. Resta fermo e impregiudicato il diritto alla formazione c.d. obbligatoria in materia di tutela della salute dei lavoratori e di protezione dei dati, da erogarsi nelle modalità più coerenti con lo svolgimento del lavoro agile.

6. Il datore di lavoro deve fornire, per iscritto, al lavoratore in modalità agile tutte le informazioni adeguate sui controlli che possono essere effettuati sul trattamento dei dati personali, come previsto dalla normativa vigente.

Art. 14

Osservatorio bilaterale di monitoraggio

1. Le Parti sociali convengono sulla necessità di istituire un Osservatorio nazionale bilaterale in materia di lavoro agile con l'obiettivo di monitorare:

- i risultati raggiunti su base nazionale attraverso il lavoro agile, anche al fine di favorire lo scambio di informazioni e la diffusione e valorizzazione delle migliori pratiche rilevate nei luoghi di lavoro, oltre a garantire un equilibrato ricorso tra i generi a tale modalità di svolgimento della prestazione;
- lo sviluppo della contrattazione collettiva nazionale, aziendale e/o territoriale di regolazione del lavoro agile;
- l'andamento delle linee di indirizzo contenute nel presente Protocollo e di valutarne possibili sviluppi e implementazioni con riferimento sia a eventuali novità normative, sia alla crescente evoluzione tecnologica e digitale in materia.

2. Tale Osservatorio è presieduto dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali o da un suo delegato e composto da rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori designati dalle Parti firmatarie del presente Protocollo.

Art. 15

Incentivo alla contrattazione collettiva

1. Le Parti sociali concordano sulla necessità di incentivare l'utilizzo corretto del lavoro agile anche tramite un incentivo pubblico destinato alle aziende che regolamentino il lavoro agile con accordo collettivo di secondo livello, in attuazione del presente Protocollo e dell'eventuale contratto di livello nazionale, stipulati ai sensi dell'art. 51 del d.lgs. n. 81/2015, che ne prevedano un utilizzo equilibrato tra lavoratrici e lavoratori e favorendo un'ottica di sostenibilità ambientale e sociale.

2. Le Parti Sociali concordano altresì sulla necessità di incentivare l'utilizzo del lavoro agile e, pertanto, chiedono urgenti misure di semplificazione del regime delle comunicazioni obbligatorie relative all'invio dell'accordo individuale che seguano le stesse modalità del regime semplificato attualmente vigente.

Art. 16

Disposizioni finali

1. Le Parti firmatarie del presente Protocollo si impegnano a favorire il rispetto delle linee di indirizzo qui concordate anche da parte delle rispettive organizzazioni di categoria ad esse aderenti e le rispettive articolazioni a livello territoriale e/o aziendale.

2. Restano in ogni caso fermi gli accordi sindacali nazionali, territoriali e aziendali vigenti alla data di sottoscrizione del presente Protocollo.

* * * *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Parti Sociali*

CONFCOMMERCIO IMPRESE PER L'ITALIA

FILCAMS CGIL

FISASCAT CISL

UILTUCS