Verbale di stesura

Addì, 29 ottobre 2026, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL,

Con riferimento all'Accordo di rinnovo del CCNL TLC sottoscritto il 11 novembre 2025, le Parti si danno reciproca conferma di aver proceduto alla stesura del testo coordinato del CCNL TLC vigente.

In ragione di quanto precede, si allega il testo definitivo del CCNL TLC come modificato dall'Accordo di rinnovo dell'11 novembre 2025.

Letto, confermato, sottoscritto

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL,

p. UILFPC-UIL

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione

11 novembre 2025

IPOTESI DI ACCORDO

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

Addi 11 novembre 2025, in Roma

Le Parti con il presente verbale di Accordo hanno inteso rinnovare il CCNL TLC a valere per il triennio 2023 – 2025 e per il triennio 2026 – 2028.

ASSOTELECOMUNICAZIONI – ASSTEL

SLC –CGIL

FISTEL - CISL

UILCOM – UIL

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

In Roma, addì 11 novembre 2025

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL rappresentata dal Presidente Pietro Labriola, che, assistito da Laura Di Raimondo, Marco Rendina, Francesco Algieri, Rita Fontana, Federica Olivieri
ha guidato la delegazione industriale composta da

Paola Antonelli, Anna Barbato, Giovanna Bellezza, Laura Berton, Marco Bianco, Alessandro Brignone, Mauro Capobianchi, Katia Carota, Silvia Cassano, Paola Idoia Cassio, Roberta Cavuoto, Romina Chirichilli, Paolo Chiriotti, Luca Cinquetti, Francesca De Gregorio, Daniele De Marie, Egle De Vito, Cristina Del Monte, Giuliano Ercolano, Paolo Faieta, Mariano Fraioli, Giulia Gallo, Maria Luisa Gambini, Rossella Gangi, Enrica Lai, Roberto La Rosa, Maria Lamelas Godinez, Laura Mancuso, Sara Marzorati, Luca Mattana, Giovanni Meli, Fabio Micheli, Monica Migliorini, Marco Mondini, Mariangela Morger, Laura Nocerino, Sarah Nuzzo, Serena Pavanello, Massimo Pelliccia, Giovanni Piccirillo, Giovanni Pipita, Paola Radicchio, Felice Ragone, Donatello Rossi, Adele Salzano, Vittorio Scotto di Perta, Sandra Violini, Pasquale Vitiello, Laura Way, Valentina Zito

e

SLC-CGIL (*) rappresentata dal Segretario Generale Riccardo Saccone e dalla Segreteria Nazionale composta da Daniele Carchidi, Giuseppe Francesco, Natascia Treossi, Guido Biagini del Dipartimento Telecomunicazioni, assistiti dalle Delegazioni territoriali;

FISTEL-CISL (*) rappresentata dal Segretario Generale Alessandro Faraoni, e dalla Segreteria Nazionale composta da Fabrizio Morroni, Laura Ferrarese, Paolo Gallo, Matteo Lupi, Daniele Bonanno, Gianfranco Laporta del Dipartimento Telecomunicazioni, assistiti dalle Delegazioni territoriali;

UILCOM-UIL (*) (**) rappresentata dal Segretario Generale Salvatore Ugliarolo, dalla Segreteria Nazionale composta da Pierpaolo Mischi, Giulio Neri, Alessandro Mannavola, Rossella Manfrini, Roberto Retrosi, assistiti dalle Delegazioni territoriali;

è stato sottoscritto l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

(*) I nominativi dei componenti delle delegazioni sono stati comunicati dalle rispettive Organizzazioni

(**) A far data da maggio 2026 UILFPC- UIL

PREMESSA[1]

Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, così come indicato nell'Accordo Interconfederale del 9 marzo 2018, ritengono che un sistema di relazioni industriali più efficace e partecipativo sia necessario per qualificare i processi di trasformazione e digitalizzazione nella Filiera delle Telecomunicazioni.
Le Parti sono convinte che avere relazioni industriali autorevoli, dinamiche e qualificate costituisca un fattore di sviluppo, capace di incidere positivamente su un sistema economico-produttivo che deve essere in grado di vincere le sfide poste dai mercati sempre più globalizzati, dalla tecnologia e dai conseguenti cambiamenti del lavoro.
Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil ritengono che la contrattazione collettiva, a partire dal CCNL, sia l'unico strumento in grado di adattare tempestivamente le regole del lavoro all'evoluzione del contesto industriale e economico di riferimento e, per questo, può contribuire in modo determinante al necessario miglioramento della competitività, attraverso l'incremento della produttività delle imprese, il rafforzamento delle opportunità di occupabilità dei lavoratori, la crescita dei salari e la creazione di valore e posti di lavoro qualificati, e in generale alla valorizzazione del fattore lavoro.
A tal fine individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

- la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;
- la centralità di un modello di relazioni sindacali autonomo, innovativo e partecipativo, che sostenga la competitività della Filiera delle Telecomunicazioni, nonché il valore e la qualità del lavoro e favorisca, anche attraverso la diffusione della contrattazione di II livello, i processi di trasformazione in atto e il collegamento virtuoso fra innovazione, produttività del lavoro e retribuzioni;
- l'importanza della misurazione e certificazione della rappresentanza, che deve costituire un perno nel modello di relazioni industriali della Filiera delle Telecomunicazioni quale elemento di efficienza della contrattazione stessa e, da un diverso punto di vista, anche quale strumento indispensabile per garantire adeguati livelli di protezione delle persone e del mercato a fronte della proliferazione di soggetti e contratti collettivi senza alcuna rappresentatività e rappresentanza certificata.

****

Clausola di esigibilità

Il presente CCNL ha come riferimento la necessità di semplificare e rendere certi i percorsi negoziali, dando piena attuazione all'intero Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 che ha fissato i principi di un sistema di relazioni sindacali democratico, orientato alla prevenzione dei conflitti, diretto ad assicurare efficacia ed esigibilità alle intese raggiunte. Tali principi impegnano tutti i soggetti firmatari e/o aderenti al Testo Unico stesso, la cui declinazione come di seguito prevista ne costituisce un elemento organico e inscindibile.
In tal senso le Parti, in attuazione di quanto previsto dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 e dall'Accordo Interconfederale del 9 marzo 2018, intendono introdurre, in via sperimentale, una specifica procedura volta ad assicurare l'esigibilità del CCNL, sulla base del principio di reciprocità, anche prevedendo la sanzionabilità di quei comportamenti attivi od omissivi che ne pregiudichino il corretto funzionamento.

[1] Testo della premessa concordato tra Assotelecomunicazioni-Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil

In ragione di quanto precede le controversie collettive riguardanti l'applicazione del Sistema di Relazioni Sindacali, così come regolato dal CCNL agli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13, saranno esaminate come di seguito descritto:

Livello territoriale

Quando si ritenga disattesa una norma recata dagli articoli 1; 3 commi 20 e 21; articoli 10; 11; 12 e 13 nell'ambito del Sistema di Relazioni Sindacali così come regolato dal CCNL, può essere richiesto, in prima istanza, un incontro a livello territoriale tra i rappresentanti dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato e le rispettive Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL. Laddove l'impresa non aderisca o conferisca mandato all'Associazione dei datori di lavoro interessata, detto incontro si svolgerà tra i rappresentanti aziendali e le suddette Organizzazioni Sindacali come sopra individuate.
La richiesta di esame della questione avviene per iscritto, tramite la presentazione di apposita domanda che deve contenere l'indicazione della norma in ordine alla quale si intende proporre reclamo ed i motivi del reclamo stesso. La richiesta di esame può essere proposta per la parte datoriale direttamente dall'impresa ovvero per il tramite dell'Associazione dei datori di lavoro interessata alla quale l'impresa aderisce o conferisce mandato; per la parte sindacale dalle Organizzazioni Sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL.
Entro 5 giorni dalla data di ricevimento della domanda, viene fissato un incontro per l'esame della controversia.
Al termine di tale fase viene redatto uno specifico verbale.

Livello nazionale

Permanendo il disaccordo, la controversia sarà sottoposta all'esame delle competenti Organizzazioni nazionali stipulanti il CCNL che si incontreranno entro i 5 giorni successivi.

Commissione Esperti

Laddove anche il confronto in sede nazionale non individui una soluzione condivisa tra le Parti, la questione, entro 3 giorni, sarà sottoposta ad una Commissione di Esperti composta da 3 componenti individuati in maniera paritetica dalle Parti tra esperti/professori universitari di diritto del lavoro. Il Presidente della Commissione di Esperti sarà individuato congiuntamente dalle Organizzazioni Sindacali e dall'Associazione datoriale stipulanti il CCNL.
La Commissione, una volta attivata, dovrà esprimersi entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di esame della vicenda.
La Commissione, assunte le necessarie informazioni o convocate le parti in apposite audizioni, decide all'unanimità in ordine alla controversia.
All'esito di tale decisione, qualora una delle Parti risulti soccombente, la stessa si impegna a devolvere importo pari ad € 400 ad iniziative solidaristiche/benefiche.
Fino al completo esaurimento, in tutte le loro fasi, delle procedure sopra individuate e comunque entro e non oltre 25 giorni, le Parti rinunciano ad adire l'Autorità giudiziaria sulle materie oggetto delle controversie, né, limitatamente a tali materie, si potrà fare ricorso ad agitazioni del personale di qualsiasi tipo né, da parte datoriale, verrà data attuazione a quanto oggetto della controversia.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Le Parti si danno atto che all'integrale perfezionamento dei meccanismi così come definiti dal Testo Unico della Rappresentanza del 10 gennaio 2014 e successive modifiche, valuteranno la possibilità di estendere tale procedura al complesso delle norme del CCNL.

NOTA A VERBALE

L'importo eventualmente dovuto dalla Parte soccombente potrà inoltre essere devoluto al Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC, nei limiti e ai sensi della specifica normativa di riferimento.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente contratto collettivo si applica alle imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano:

A. imprese esercenti, con licenze/autorizzazioni ove previste, servizi di telecomunicazione, intendendosi per tali i servizi di telefonia fissa e/o mobile e/o servizi di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking (e-commerce, internet, posta elettronica, ecc.);
B. imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela;
C. imprese che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione e esercizio di impianti e reti di telecomunicazione;
D. imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.

PARTE PRIMA

DISCIPLINA DEL SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI

Art. 1 – Sistema di relazioni sindacali

1. Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl ~~e~~ –Uilcom-Uil, sulla base dei principi individuati in "Premessa", convengono sulla necessità di promuovere un sistema di relazioni fondato sul reciproco riconoscimento dei ruoli e sul rispetto delle distinte prerogative, nonchè caratterizzato dalla sistematicità dei rapporti sui temi individuati di comune interesse e dall'esame delle loro evoluzioni e ricadute specifiche nelle diverse realtà aziendali.
2. In tale sistema gli strumenti relazionali di seguito determinati risultano orientati alla ricerca di obiettivi condivisi e alla costruzione di condizioni tali da prevenire le occasioni di insorgenza del conflitto, attraverso sia la diffusione sempre più ampia e generalizzata degli obiettivi d'impresa in funzione dei mutamenti e dell'evoluzione dei nuovi contesti tecnologici, organizzativi, regolamentari e di mercato, che il coinvolgimento delle istanze di rappresentanza ai vari livelli.
3. Le Parti concordano nel voler accogliere le potenzialità e le finestre di opportunità verso l'innovazione e la sperimentazione delle pratiche di relazioni industriali che la transizione digitale sta progressivamente innescando, anche privilegiando modelli di relazioni industriali ibridi che combinino strumenti digitali e fisici.
4. In attuazione di quanto stabilito dal T.U. sulla Rappresentanza sottoscritto da CGIL, CISL, UIL - Confindustria in data 10/1/2014 e della convenzione INPS – INL, CGIL, CISL, UIL Confindustria del 19 settembre 2019 e rinnovata il 20 settembre 2024, si darà seguito a quanto previsto per l'attività di raccolta, elaborazione e comunicazione del dato associativo, e per l'attività di raccolta del dato elettorale e la sua ponderazione con il dato associativo.

A) INFORMAZIONI IN SEDE TERRITORIALE

Per la vigenza del presente Contratto, nel corso di apposito incontro annuale, una delegazione delle Associazioni degli industriali territorialmente competenti fornirà – anche alla luce di risultati e valutazioni svolte nell'ambito del Forum – alle strutture territoriali Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, informazioni con specifico riferimento al territorio considerato.

Le informazioni verranno fornite**,** in forma accentrata e/o da remoto, presso le sedi delle Associazioni degli industriali territorialmente competenti.

B) INFORMAZIONI A LIVELLO AZIENDALE

Con cadenza annuale e di norma nel primo quadrimestre, le Imprese che occupano complessivamente almeno 50 dipendenti provvederanno a fornire, con l'assistenza delle Associazioni degli industriali dove hanno sede le Direzioni generali aziendali, alle Organizzazioni sindacali stipulanti e congiuntamente alle RSU, costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse, e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse, informazioni sulle materie di seguito individuate:

1. gli andamenti e le prospettive produttive conseguenti ai programmi qualitativi e quantitativi di investimento, con particolare riferimento a quelli che comportino diversificazioni di attività e nuove localizzazioni produttive;
2. l'evoluzione degli assetti tecnologici ed organizzativi e le relative ricadute sul sistema produttivo e sull'organizzazione complessiva del lavoro;
3. le linee degli interventi in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia degli impianti;
4. i programmi qualificanti afferenti la formazione e l'aggiornamento professionale, avuto particolare riguardo alle azioni promosse nei confronti ~~e~~ delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti in processi di mobilità professionale;
5. l'andamento dell'occupazione, distinto per sesso, tipologia di contratto e inquadramento professionale;
6. il sistema complessivo degli orari di lavoro;
7. gli orientamenti e le azioni più significative rivolti al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla clientela.
8. i dati relativi alla tipologia delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni nonché al numero dei lavoratori interessati dipendenti dalle ditte appaltatrici e delle attività eventualmente soggette a subappalto, così come previsto dall'art. 53 del presente CCNL.

Qualora dovessero successivamente intervenire modifiche significative dei programmi aziendali sulle materie oggetto di informazione, saranno forniti ulteriori aggiornamenti integrativi.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali.

Art. 2 – *Politiche di sviluppo della Filiera*

Le Parti riconoscono il ruolo centrale del sistema delle Relazioni Industriali, quale ambito strategico per indirizzare, tenuto conto dell'impatto che l'innovazione digitale è destinata a produrre, i processi settoriali e aziendali necessari per creare condizioni di: competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo; occupabilità e rioccupabilità sostenibili; sviluppo di un modello innovativo di welfare.

In tale quadro le Parti riconfermano la necessità di promuovere lo sviluppo della "cultura di Filiera" basata su:

A) Forum Nazionale

Il Forum Nazionale dell'ICT/Telecomunicazioni costituisce la sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti.

Il Forum ha luogo, con cadenza di norma annuale, entro il mese di giugno. Entro il precedente mese di maggio a cura delle Parti viene predisposto un documento di sintesi sullo stato del settore che costituisce la base dei lavori del Forum.

Al Forum partecipano le Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil e gli Organi Direttivi dell'Associazione datoriale, stipulanti il CCNL.

In relazione ai temi trattati potranno essere previste specifiche sessioni aperte all'intervento di soggetti esterni interlocutori del settore.

Ove tra le Parti sia stata raggiunta una posizione comune, eventualmente espressa in un "avviso comune", questa potrà essere sottoposta all'attenzione di Enti ed Istituzioni pubbliche nazionali, ed eventualmente territoriali, con le modalità che saranno caso per caso individuate.

Sono oggetto del Forum tutti i temi di interesse comune relativi o collegati al settore quali lo sviluppo tecnologico, le dinamiche economiche, l'evoluzione dell'attività legislativa e regolamentare nazionale, europea ed internazionale, il rapporto con i consumatori e la responsabilità sociale dell'impresa, il mercato del lavoro, le pari opportunità, la sicurezza sul lavoro.

Le Parti nell'ambito del Forum stabiliscono i criteri per la ripartizione delle spese relative al suo funzionamento, mentre quelle concernenti le iniziative di studio di cui al comma precedente verranno concordate preventivamente di volta in volta, con riferimento sia all'ammontare che alla suddivisione, valutando anche la possibilità di utilizzare finanziamenti europei e nazionali eventualmente disponibili.

La segreteria del Forum e di eventuali Gruppi di Lavoro/Osservatori ha sede presso l'Associazione datoriale stipulante, che si fa carico della relativa gestione ordinaria.

Inoltre, in relazione ai temi di cui sopra, vengono costituiti specifici Gruppi di Lavoro/Osservatori paritetici di approfondimento, studio, ricerca e proposta, a livello di Filiera**,** sulle tematiche di competenza:

- Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze;
- Osservatorio nazionale di Filiera sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori;
- Osservatorio nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza;

- Osservatorio nazionale sul lavoro agile/telelavoro;
- Osservatorio nazionale sull'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività conferite in appalto.

  In particolare, nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale di Filiera sulle nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori potranno essere oggetto di analisi gli sviluppi e le implementazioni dei sistemi di Intelligenza Artificiale e il relativo rapporto con la normativa di riferimento e quanto previsto nel presente CCNL all'art. 57.

  Le Parti convengono che nell'ambito delle attività dell'Osservatorio sulle Nuove Tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori, potranno essere individuate figure che, in relazione all'esperienza maturata sugli ambiti di attività interessati, possano offrire il proprio contributo ai lavori dell'Osservatorio medesimo. Analoghe figure potranno essere previste da specifici accordi aziendali, nell'ambito delle rappresentanze dei lavoratori.

  Con riferimento all'Osservatorio Nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza potranno essere oggetto di analisi i diversi ambiti per sostenere l'integrazione di genere (a titolo esemplificativo, salariale, di carriera, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro). Sempre nell'ambito di tale osservatorio potrà essere monitorata ed oggetto di analisi il progressivo percorso relativo alla trasposizione della Direttiva UE 970/2023 in materia di trasparenza salariale.

B) Cultura di Settore

Le Parti ritengono essenziale promuovere a tutti i livelli una sempre crescente diffusione della «cultura di settore» e delle Relazioni Industriali a tutti gli interlocutori sindacali, iniziando dalle RSU.

Le Parti prevedono, di norma, di effettuare due momenti di incontro su base annuale: il primo di carattere seminariale da tenersi a livello nazionale, il secondo, incentrato su singole tematiche in materia di lavoro e relazioni industriali, rivolto prevalentemente alle RSU ovvero ai componenti dei Coordinamenti nazionali delle RSU ove costituiti, e alle singole imprese. Tali attività saranno svolte, fermo restando il principio dell'invarianza dei costi, individuando soluzioni che ne consentano l'effettiva esigibilità.

C) Trasformazione delle attività di CRM/BPO

Le Parti - nella cornice di relazioni richiamata nella premessa del presente articolo - confermano altresì la volontà di definire le azioni e il percorso negoziale utili ad affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO. In coerenza con l'Accordo sulle Azioni a Sostegno della Trasformazione delle attività di CRM/BPO del 12 novembre 2020, l'Accordo Quadro su principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO del 21 febbraio 2019 e con i Principi Direzionali dell'Accordo di Programma del 23 novembre 2017 le Parti hanno condiviso la volontà di rafforzare l'area di applicazione del CCNL TLC**,** attraverso la definizione di una parte speciale, nell'ambito del presente CCNL TLC, dedicata espressamente agli specifici profili e le modalità di svolgimento delle attività del CRM/BPO.

Art. 3 – *Assetti contrattuali*

1. Il sistema contrattuale si articola sul livello nazionale e - sulla base delle specifiche clausole di rinvio del Contratto nazionale e in conformità ai criteri ed alle procedure da tale Contratto indicate - sul livello aziendale.

CONTRATTO NAZIONALE

2. Il CCNL ha durata triennale tanto per la parte economica che per la parte normativa.
3. Il presente CCNL garantisce la certezza e l'uniformità dei trattamenti economici e normativi comuni per tutti i lavoratori ovunque impiegati nel territorio nazionale.
4. Il CCNL individua, per il livello aziendale, le materie, i soggetti abilitati e la tempistica, previe opportune garanzie procedurali, con ambiti e competenze non ripetitivi rispetto a quelli propri del livello nazionale.
5. Le proposte per il rinnovo del CCNL saranno presentate in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative sei mesi prima della scadenza del contratto.
6. La Parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.
7. Durante i sei mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del CCNL e, comunque per un periodo complessivamente pari a sette mesi dalla data di presentazione della piattaforma di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette.
8. A condizione che siano stati rispettati tempi e procedure di cui ai commi precedenti, in caso di ritardato rinnovo del CCNL rispetto alla scadenza, le Parti definiranno una copertura economica a favore dei lavoratori in forza alla data del rinnovo contrattuale**.**

CONTRATTAZIONE AZIENDALE

9. La contrattazione a livello aziendale riguarda materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del CCNL e che non siano stati già negoziati al primo livello.
10. Detta contrattazione, oltre a disciplinare le materie oggetto di specifico rinvio da parte del presente CCNL, ha la funzione di negoziare erogazioni economiche correlate a risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, miglioramento della competitività delle imprese, nonché maggiore innovazione, efficienza organizzativa, efficacia, qualità e redditività, nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. La relativa disciplina è contenuta nell'art. 44 (Premio di risultato).
11. Sono soggetti della contrattazione a livello aziendale congiuntamente le strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU, costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse, e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Le aziende sono assistite e rappresentate dalle Associazioni industriali territoriali cui sono iscritte o conferiscono mandato.

12. Gli accordi aziendali stipulati successivamente alla data del presente rinnovo hanno durata triennale.

13. La contrattazione aziendale si svolge secondo il principio della non sovrapponibilità nell'anno dei cicli negoziali, ivi comprese le relative erogazioni iniziali, della contrattazione aziendale.

14. Fermo restando quanto sopra, le richieste di rinnovo degli accordi aziendali dovranno essere sottoscritte congiuntamente dai soggetti individuati al precedente comma 11 e presentate all'azienda e contestualmente all'Associazione industriale cui l'azienda è iscritta o ha conferito mandato, in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative due mesi prima della scadenza degli accordi stessi.

15. La Parte che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.

16. Durante i due mesi dalla data di presentazione delle piattaforme e per il mese successivo alla scadenza dell'accordo e comunque per un periodo complessivamente pari a tre mesi dalla data di presentazione delle richieste di rinnovo, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.

17. In applicazione di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci ed esigibili per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del Protocollo d'intesa del 31 maggio 2013 e dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014, o che comunque tali accordi abbiano formalmente accettato, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle rappresentanze sindacali unitarie elette secondo le regole interconfederali convenute con il suddetto Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo le prassi esistenti, dal Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse.

18. A livello aziendale le Parti potranno definire le pattuizioni a garanzia dell'esigibilità degli accordi aziendali così come previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014.

    Dette pattuizioni hanno effetto vincolante esclusivamente per tutte le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori ed Associazioni Sindacali espressione delle Confederazioni sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale operanti all'interno dell'azienda e non per i singoli lavoratori.

19. In coerenza con quanto previsto nella Parte Terza dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 al fine di gestire situazioni di crisi o in presenza di investimenti significativi per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale dell'impresa, possono essere definite intese modificative con riferimento agli istituti del CCNL che disciplinano la prestazione lavorativa, gli orari e l'organizzazione del lavoro.

    Gli accordi di cui sopra potranno essere realizzati tra azienda, assistita dall'Associazione industriale territoriale, con le rappresentanze sindacali unitarie e le organizzazioni sindacali territorialmente competenti stipulanti il presente contratto. Per le aziende più complesse l'Accordo potrà essere realizzato con il coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse, e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL.

L’informativa di avvio del negoziato e l’eventuale accordo raggiunto dovranno essere comunicati ad Asstel e alle Segreterie Nazionali delle Parti stipulanti il presente CCNL.

Le Parti stipulanti il presente CCNL si incontreranno con cadenza annuale per verificare gli andamenti applicativi delle previsioni di cui al presente comma.

INCONTRI IN SEDE AZIENDALE

20. Anche a livello di singola unità produttiva, in presenza di significative innovazioni e/o trasformazioni tecnologiche e/o produttive, per valutare gli effetti inerenti a modifiche dei livelli occupazionali, orari, inquadramenti e formazione, si avvierà un momento di approfondimento ed esame propositivo sulle suddette tematiche da svolgersi in sede sindacale con la competente direzione aziendale.

21. Nel caso di accordi nazionali riferiti ad aziende plurilocalizzate, le RSU delle singole unità produttive, congiuntamente alle organizzazioni sindacali stipulanti territorialmente competenti**,** potranno richiedere alle competenti direzioni aziendali un incontro, da effettuare anche in sede sindacale, in merito all’applicazione dell’accordo stesso.

PRODUTTIVITA’

Le Parti convengono sull’opportunità di favorire l’adozione a livello aziendale di accordi finalizzati alla crescita della produttività nelle diverse accezioni individuabili nella filiera.

A tal fine le Parti, su richiesta di una di esse, si incontreranno con cadenza annuale per valutare gli impatti e le eventuali opportunità che potrebbero essere generati da misure incentivanti la produttività e la competitività.

Art. 4 - *Decorrenza e durata*

1. Ferma restando la disciplina degli assetti contrattuali di cui all'art. 3, il presente contratto decorre dalla data di stipula, salvo quanto diversamente previsto per i singoli istituti, e scade il 31 dicembre 2028.
2. Il contratto s'intenderà rinnovato se non disdetto almeno sei mesi prima della scadenza con raccomandata a.r./posta elettronica certificata; in caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.
3. Le disposizioni del presente contratto, nell'ambito di ogni istituto, sono correlate ed inscindibili.

Art. 5 - *Garanzia per prestazioni indispensabili*

1. In considerazione delle attività svolte dalle imprese operanti nel settore ed al fine di assicurarne la continuità in coerenza con le previsioni di legge, si intendono comunque ricomprese nelle prestazioni indispensabili quelle inerenti i servizi di rete, di assistenza tecnica, di customer care per ciò che attiene alle attività finalizzate a garantire la libertà di comunicazione, nonché i correlati sistemi informativi e logistici.

2. La relativa disciplina è prevista dalla Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili e delle altre misure di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 146 del 1990, come modificata dalla legge n. 83 del 2000, nel settore delle telecomunicazioni.

3. Tale regolamentazione troverà applicazione fino alla definizione di uno specifico accordo collettivo che la sostituisca.

Art. 6 – *Comitati aziendali europei*

1. Le Parti fanno riferimento, ove ne ricorrano i presupposti, all'Accordo Interconfederale 26 novembre 1996 di recepimento della Direttiva dell'Unione Europea n.45/1994 e al decreto legislativo 2 Aprile 2002, n. 74 concernente l'informazione e la consultazione dei lavoratori dipendenti da imprese e gruppi di imprese di dimensioni comunitarie.

Art. 7 – *Reclami e controversie*

1. Ferme restando le possibilità di accordo diretto tra le Parti interessate per eventuali reclami nell'applicazione del presente contratto, le controversie individuali e collettive tra azienda e lavoratori saranno risolte possibilmente in prima istanza tra la Direzione e la RSU e, in difetto di accordo, dalle competenti Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCNL.
2. Le controversie collettive sull'applicazione del presente contratto saranno esaminate dalle competenti strutture territoriali delle Parti stipulanti e, in caso di mancato accordo, saranno riesaminate a livello nazionale.
3. Tale previsione non trova applicazione con riferimento alla specifica disciplina della Clausola di Esigibilità di cui alla Premessa del presente CCNL.

PARTE SECONDA - DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI

Art. 8 – *Rappresentanze sindacali unitarie*

1. In applicazione dell'Accordo interconfederale del 10 gennaio 2014 e secondo quanto previsto dall'art. 3 (Assetti contrattuali) del presente CCNL, le Rappresentanze Sindacali Unitarie e, ove esistenti, i propri organi di Coordinamento - congiuntamente alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, congiuntamente alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti - hanno la capacità di partecipare alle trattative e la facoltà di sottoscrivere accordi collettivi in sede aziendale negli ambiti, per le materie, con le procedure e i criteri stabiliti dal presente CCNL.
2. Le funzioni riconosciute per legge alle Rappresentanze Sindacali Aziendali vengono esercitate dalle Rappresentanze Sindacali Unitarie, che risultano, pertanto, titolari di tutti i relativi diritti, poteri e tutele secondo quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014.
3. In ciascuna unità produttiva con più di quindici dipendenti vengono costituite le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) ai sensi di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale 10 gennaio 2014.
4. Le Organizzazioni sindacali firmatarie del predetto Accordo Interconfederale, del presente contratto o comunque aderenti alla disciplina in esso contenuta, partecipando alla procedura di elezione della RSU, rinunciano formalmente ed espressamente a costituire la Rappresentanza Sindacale Aziendale.
5. L'effettuazione delle operazioni elettorali dovrà garantire il regolare espletamento del servizio. Il luogo ed il calendario delle votazioni saranno oggetto di intesa tra la Commissione elettorale e la direzione aziendale in modo tale da permettere la più ampia affluenza dei lavoratori, restando inteso che il concreto esercizio del diritto di voto sarà effettuato fuori dall'orario di lavoro. Tenuto conto dell'introduzione di nuovi modelli organizzativi incentrati sul lavoro agile, al fine di favorire la partecipazione, potrà essere valutato lo strumento del Voto Elettronico, da sviluppare anche tramite apposita piattaforma certificata ed individuata dalle Parti stipulanti il presente CCNL.
6. I componenti le RSU sono titolari in via esclusiva dei diritti, dei permessi, delle libertà sindacali e delle tutele stabiliti dalle disposizioni di cui al titolo III della legge n. 300/1970 e assumono le proprie decisioni a maggioranza dei propri componenti ovvero a maggioranza dei componenti degli organi di coordinamento ove esistenti.
7. Per quanto riguarda l'individuazione, il numero e le competenze dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza nonché per ciò che attiene agli organismi di natura pattizia di cui al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro) e successive modifiche, le Parti, anche con riferimento alle modalità per l'esercizio delle funzioni, fanno riferimento alle disposizioni dell'Accordo Interconfederale del 12 dicembre 2018, salve le eventuali diverse intese esistenti a livello aziendale e nel rispetto delle procedure aziendali.

Art. 9 – *Permessi per motivi sindacali e per cariche elettive*

1. I componenti le RSU hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi in conformità a quanto previsto dagli artt. 23 e 24 della legge n.300/1970.
2. Ai lavoratori che siano membri degli organi direttivi nazionali e regionali/territoriali delle Organizzazioni sindacali stipulanti potranno essere concesse fino a 24 ore trimestrali di permessi retribuiti per il disimpegno delle loro funzioni, quando l'assenza dal lavoro venga espressamente richiesta per iscritto dalle Organizzazioni sindacali interessate e garantito comunque lo svolgimento dell'attività produttiva.
3. Le funzioni e cariche sopra menzionate e le relative variazioni dovranno essere comunicate per iscritto dalle Organizzazioni sindacali stipulanti alle Associazioni industriali territoriali, che provvederanno a comunicarle alle aziende interessate.
4. Ai lavoratori chiamati a funzioni pubbliche elettive o a ricoprire cariche sindacali provinciali e nazionali si applicano le disposizioni di cui agli artt. 31 e 32 della legge n.300/1970 e successive modifiche.
5. I permessi di cui al presente articolo non sono cumulabili con quelli eventualmente stabiliti allo stesso titolo da accordi a livello aziendale, nonché con quelli che dovessero derivare da disposizioni di legge.

Art. 10 – *Assemblea*

1. Le Organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto e le RSU possono chiedere di indire per le unità produttive, in locali di cui l'azienda abbia disponibilità, assemblee del personale dipendente ai fini dell'esercizio del diritto di assemblea di cui all'art. 20 della legge n.300/1970 ed agli accordi interconfederali. Le assemblee che si tengono durante l'orario di lavoro potranno svolgersi anche da remoto e/o in forma ibrida (parte in presenza e parte da remoto), in tal caso sarà utilizzata la piattaforma video digitale che l'azienda metterà a disposizione, nel rispetto delle procedure di utilizzo degli strumenti informatici. Da tale modalità non dovranno derivare aggravi di costi.

2. Analogo diritto di assemblea viene riconosciuto anche nelle unità produttive con almeno 10 dipendenti nel limite massimo di otto ore annue retribuite, salvo che non ricorra l'ipotesi di cui al secondo comma dell'art. 35 della legge n.300/1970. Tali assemblee saranno tenute, di norma, fuori dalle unità produttive medesime, con le modalità di seguito indicate, per quanto compatibili.

3. La convocazione sarà comunicata alla direzione aziendale con l'indicazione specifica dell'ordine del giorno e con un preavviso minimo di 48 ore, tenendo comunque conto delle correlate esigenze organizzative e logistiche. Contestualmente dovranno essere comunicati all'azienda i nominativi dei dirigenti esterni del Sindacato che si intenda eventualmente far partecipare all'assemblea, anche nel caso di assemblee effettuate da remoto o in modalità ibrida.

4. Le assemblee indette durante l'orario di lavoro, nei limiti complessivi stabiliti dalla legge e dagli accordi interconfederali, dovranno svolgersi, di norma, all'inizio o al termine di ciascun periodo lavorativo giornaliero. Nei casi in cui l'attività del personale interessato si svolga a turni e/o in presenza di specifiche esigenze di presidio del servizio, l'assemblea sarà scaglionata in almeno due riunioni, di norma nell'arco della stessa giornata. Lo svolgimento delle riunioni durante l'orario di lavoro dovrà comunque avere luogo con modalità che tengano conto dell'esigenza di garantire la continuità del servizio, la sicurezza delle persone e la salvaguardia degli impianti.

   Sono fatte salve ulteriori e/o diverse modalità di svolgimento delle assemblee definite a livello aziendale.

Art. 11 - *Diritto di affissione*

1. Il diritto di affissione è regolato dall'art. 25 della legge n.300/1970.
2. Le aziende in ciascuna unità produttiva metteranno a disposizione delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e delle RSU appositi spazi, accessibili a tutti i lavoratori, per l'affissione di comunicazioni. Dette affissioni saranno effettuate anche attraverso apposita bacheca elettronica, intendendosi per tale una pagina web attivata dall'azienda, su richiesta delle RSU, nell'ambito del sistema intranet dell'azienda medesima.
3. La predetta estensione e le specifiche modalità operative di accesso delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e delle RSU alla bacheca elettronica saranno definite a livello aziendale, senza aggravio di costi e nel rispetto delle procedure aziendali di utilizzo degli strumenti informatici.
4. Le suddette comunicazioni riguarderanno materie di interesse sindacale e del lavoro e saranno tempestivamente inoltrate alla direzione aziendale.

Art. 12 – *Locali*

1. In adempimento all'art. 27 della legge n.300/1970 le aziende, nelle unità produttive con almeno 200 dipendenti, metteranno a disposizione delle RSU un idoneo locale comune all'interno di ciascuna unità produttiva o nelle immediate vicinanze di essa.
2. Nelle unità produttive di cui all'art. 35 della citata legge n.300/1970 con un numero inferiore a 200 dipendenti, il diritto riguarderà l'uso di un locale idoneo alle riunioni.
3. Sarà inoltre possibile, previa definizione tra le Parti, l'utilizzo di piattaforme digitali o sale virtuali.

Art. 13 – *Contributi sindacali*

1. Nei confronti dei dipendenti che ne facciano richiesta mediante consegna diretta all'azienda di delega debitamente sottoscritta, l'azienda stessa provvederà alla trattenuta dei contributi sindacali in favore delle Organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto.
2. La delega rilasciata dal lavoratore dovrà contenere l'indicazione della Organizzazione sindacale cui l'azienda verserà l'importo della trattenuta mensile e del mese di decorrenza. Tale importo è stabilito nella misura dell'1% da calcolare sul minimo tabellare ed ex indennità di contingenza per tredici mensilità; la percentuale stessa non potrà essere modificata nel corso dell'anno solare.
3. In costanza di rapporto di lavoro la delega avrà validità permanente, salvo revoca da parte del dipendente, che potrà intervenire in qualsiasi momento.
4. Nel caso in cui la retribuzione mensile non sia dovuta, non si farà luogo ad alcuna trattenuta né a successivo recupero.
5. L'importo delle trattenute sarà versato mensilmente dall'azienda su conto corrente bancario o postale secondo le indicazioni che verranno fornite per ciascun anno dalle Organizzazioni sindacali di cui al primo comma del presente articolo. Eventuali variazioni nel corso dell'anno delle modalità di versamento, dovranno essere comunicate all'azienda per iscritto e con un preavviso di almeno tre mesi.

PARTE TERZA - DISCIPLINA DEL RAPPORTO INDIVIDUALE DI LAVORO

Sezione 1 - COSTITUZIONE E FORME DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 14 – *Assunzione*

1. Fermo restando quanto disposto dal D.lgs. 152/1997 come modificato dal D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito nella L. 3 luglio 2023, n. 85, l'assunzione è comunicata al lavoratore con lettera nella quale devono essere specificati:
    a. la data di inizio del rapporto di lavoro;
    b. la categoria, il livello di inquadramento e il profilo professionale di appartenenza ai sensi dell'art. 23 (Classificazione professionale) del presente Contratto;
    c. il luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente all'atto dell'assunzione;
    d. il trattamento economico iniziale;
    e. la durata dell'eventuale periodo di prova.

    L'Azienda metterà a disposizione del lavoratore, anche in formato digitale, le ulteriori informazioni utili allo svolgimento del rapporto di lavoro previste dal presente CCNL, dalla contrattazione e/o da regolamenti aziendali, ai sensi dei riferimenti normativi di cui sopra.
2. Prima dell'assunzione il lavoratore potrà essere sottoposto a visita medica di idoneità al lavoro.
3. All'atto dell'assunzione il lavoratore deve presentare:
    a. un documento di identità;
    b. stato di famiglia;
    c. certificato di residenza di data non anteriore a 6 mesi (l'interessato dovrà comunicare anche l'eventuale domicilio, ove questo sia diverso dalla residenza). Il lavoratore dovrà dare comunicazione formale degli eventuali successivi mutamenti di residenza e di domicilio;
    d. eventuale ulteriore documentazione prevista in forza di norme di legge ovvero che l'Azienda ritenga opportuno richiedere per ragioni amministrative, fiscali e previdenziali (a titolo esemplificativo: il codice fiscale, il certificato penale di data non anteriore a tre mesi; il certificato di cittadinanza e di residenza di data non anteriore a tre mesi).

DICHIARAZIONE A VERBALE

Le Parti si danno reciprocamente atto che le procedure di assunzione dovranno avvenire nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (GDPR UE/2016/679 e D.Lgs 196/2003, c.d. Codice privacy).

Art. 15 – *Periodo di prova*

1. Il lavoratore assunto in servizio può essere soggetto ad un periodo di prova non superiore a mesi sei per i lavoratori dei livelli di classificazione 7°, 6°, 5° (Aree Professionali C e D) ed a mesi tre per i lavoratori degli altri livelli (Aree Professionali A e B).

2. Non sono ammesse né la protrazione né la rinnovazione del periodo di prova, salvo giustificata assenza dovuta a malattia o infortunio, nei quali casi il lavoratore sarà ammesso a completare il periodo di prova stesso, qualora sia in grado di riprendere il servizio entro tre mesi.

3. Nel corso del periodo di prova la risoluzione del rapporto di lavoro può aver luogo in qualsiasi momento ad iniziativa di ciascuna delle due Parti e non fa ricorrere il reciproco obbligo del preavviso né della relativa indennità sostitutiva.

4. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro durante il periodo di prova, la retribuzione verrà corrisposta per il solo periodo di servizio prestato.

Art. 16 - *Contratto di lavoro a tempo determinato*

1. Le Parti stipulanti si richiamano all'Accordo europeo Unice-Ceep-Ces 18 marzo 1999 dove, nel confermare che il rapporto di lavoro a tempo indeterminato costituisce la forma comune del rapporto di lavoro, si afferma che i contratti a tempo determinato rappresentano una caratteristica dell'impiego in alcuni settori, occupazioni e attività atta a soddisfare le esigenze sia delle aziende che dei lavoratori.

2. Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine secondo quanto disposto dalle previsioni di legge vigenti recate dagli artt. 19 e seguenti del D.lgs 81 del 2015.

   Ai sensi di quanto previsto dall'art. 19, comma 1, lett. a) si individuano i seguenti casi:

   a) esecuzione di attività e/o opere e/o servizi connessi all'introduzione di innovazioni tecnologiche, ovvero al lancio sul mercato e/o sviluppo di nuovi prodotti e/o servizi, ovvero a modifiche dell'assetto organizzativo o dei processi produttivi;

   b) esecuzione di attività di installazione o montaggio soggette a particolari condizioni climatico-ambientali che non consentano la protrazione delle lavorazioni in altro periodo dell'anno;

   c) esecuzione di attività che per la quantità e/o specificità del prodotto/servizio e/o delle lavorazioni richieste non sia possibile evadere con il normale potenziale produttivo, ovvero che richiedano l'impiego di professionalità e specializzazioni diverse da quelle normalmente impiegate.

3. Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato può essere richiesto un periodo di prova la cui durata è stabilita in un giorno di effettiva prestazione per ogni quindici giorni di calendario a partire dalla data di inizio del rapporto di lavoro. In ogni caso la durata del periodo di prova non può essere inferiore a due giorni né superiore a quindici giorni, per i rapporti di lavoro aventi durata non superiore a sei mesi, e a trenta giorni, per quelli aventi durata superiore a sei mesi e inferiore a dodici mesi.

4. Nel caso di sostituzione di lavoratori in congedo di maternità/paternità o parentale, il periodo previsto dall'art. 4, comma 2, D.lgs. 26 marzo 2001 n. 151, per l'assunzione anticipata di lavoratori a tempo determinato, può essere elevato sino a due mesi prima dell'inizio del congedo.

5. L'impresa fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, nonché alla RSU ovvero, in mancanza di queste, alle Organizzazioni Sindacali stipulanti, informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte da lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili nell'ambito dell'unità organizzativa di appartenenza. Le aziende forniranno annualmente alle RSU informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.

6. Il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso la stessa azienda, abbia prestato attività lavorativa per un periodo pari almeno a sei mesi ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro, entro i successivi dodici mesi dalla cessazione del rapporto, con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione dei rapporti a termine. Il diritto di precedenza può essere esercitato nei termini e alle condizioni di cui all'art. 24, comma 4, del D.lgs. 81 del 2015 e si estingue trascorso un anno dalla data di cessazione del rapporto; esso non può essere esercitato qualora il rapporto di lavoro si sia risolto per giusta causa o per giustificato motivo soggettivo. Per le lavoratrici in congedo di maternità si richiama quanto previsto dall'art. 24, comma 2 del D.lgs 81 del 2015.

7. Fermo restando quanto previsto dall'art. 26, del D.lgs 81 del 2015, i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.
8. In caso di malattia e infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assenti con contratto a termine è limitata a un periodo massimo pari a un quarto della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto stesso.
9. In caso di proroga del contratto a termine, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento all'intero periodo contrattuale e pertanto dalla data di inizio del contratto. Nel caso di rinnovo del contratto, il periodo massimo di conservazione del posto di lavoro si calcola con riferimento al singolo rinnovo.
10. Per fase di avvio di una nuova attività si intende un periodo di tempo fino a 12 mesi per l'avvio di una nuova unità produttiva/organizzativa. Tale periodo potrà essere incrementato previo accordo aziendale con particolare riferimento alle aziende e/o unità produttive operanti nei territori del Mezzogiorno individuati dal T.U. approvato con d.p.r. 6 marzo 1978, n. 218.

Art. 17 – *Somministrazione a tempo determinato*

1. Al rapporto di lavoro svolto in regime di somministrazione a tempo determinato si applicano le disposizioni di legge vigenti recate dagli artt. 30 e seguenti del D.lgs 81 del 2015**.** Si richiama, altresì quanto previsto all'art. 16, comma 2 del presente CCNL.

2. Fermo restando il limite disposto dall'articolo 23 del D.lgs 81 del 2015, il numero dei lavoratori assunti con contratto a tempo determinato ovvero con contratto di somministrazione a tempo determinato, da computarsi in termini di media nell'arco dell'anno (1° gennaio-31 dicembre), non può eccedere complessivamente il 35% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza presso l'utilizzatore al 1° gennaio dell'anno di stipula dei predetti contratti, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia eguale o superiore a 0,5. A livello aziendale le Parti potranno definire maggiori percentuali – in questo caso nel limite massimo aggiuntivo del 5% - di ricorso a detti istituti. Nel caso di inizio dell'attività nel corso dell'anno, il limite percentuale si computa sul numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al momento della stipula del contratto di somministrazione di lavoro.

3. I lavoratori somministrati dovranno ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire rischi specifici connessi all'esecuzione del lavoro.

4. Le aziende forniranno annualmente alle RSU dettagliata informativa sul numero di dipendenti con contratto in somministrazione, suddivisi per età anagrafica, sesso, sede e attività/reparto/commessa di utilizzazione. Per le Aziende plurilocalizzate, saranno possibili momenti di confronto con le Segreterie Nazionali stipulanti il presente CCNL, unitamente alle Segreterie territoriali ed alla RSU relativamente alle dimensioni quantitative dei contratti di somministrazione a termine sottoscritti, sia a livello nazionale che di singola sede.

NOTA A VERBALE

Le Parti convengono che la facoltà di cui al comma 2 del presente articolo troverà applicazione laddove vengano utilizzati solo i rapporti di cui al suddetto comma 2. Negli altri casi varranno le vigenti disposizioni di cui all'art. 31 del D.Lgs 81 del 2015.

Art. 18 – *Contratto di lavoro a tempo parziale*

1. Il rapporto di lavoro a tempo parziale può determinarsi, in posizioni compatibili con l'istituto, mediante assunzione o per effetto della trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno; in entrambi i casi è richiesta la forma scritta ai fini della prova.
2. Ai fini del presente Contratto, la modalità di svolgimento dell'attività tempo parziale può essere di tipo:
   a. orizzontale, quando la riduzione di orario rispetto al tempo pieno è prevista in relazione all'orario normale giornaliero di lavoro;
   b. verticale, quando sia previsto che l'attività lavorativa venga svolta a tempo pieno, ma limitatamente a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
   c. misto, quando la prestazione si realizza secondo una combinazione delle modalità sopraindicate, che contempli giornate o periodi a tempo pieno alternati a giornate o periodi a orario ridotto o di non lavoro.
3. Le Parti si danno atto che:
   a. ai sensi di quanto previsto dall'art. 24, comma 6, del D.Lgs. n. 80/2015, le lavoratrici inserite nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale, verticale od orizzontale. Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere nuovamente trasformato, a richiesta della lavoratrice, in rapporto di lavoro a tempo pieno;
   b. ai sensi di quanto previsto dall'art. 8 commi 3, 4 e 5 del D.Lgs 81 del 2015, i lavoratori affetti da patologie oncologiche nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, eventualmente anche a causa degli effetti invalidanti di terapie salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso l'unità sanitaria locale territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale. A richiesta del lavoratore il rapporto di lavoro a tempo parziale è trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno.

      In caso di patologie oncologiche o gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore o della lavoratrice, nonché nel caso in cui il lavoratore o la lavoratrice assista una persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che abbia necessità di assistenza continua in quanto non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale.
   c. In caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente portatore di handicap ai sensi dell'articolo 3 della legge n. 104 del 1992, è riconosciuta la priorità nella trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale. Tale priorità è riconosciuta anche in caso di richiesta del lavoratore o della lavoratrice che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione ai sensi della Legge 170 del 2010.

4. Ad eccezione di quanto previsto ai commi che precedono, l'azienda - nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative - valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, anche per una durata predeterminata; in tal caso il rapporto a tempo parziale non sarà di norma inferiore a sei mesi né superiore a quarantotto. La relativa comunicazione all'interessato sarà fornita entro quarantacinque giorni dalla richiesta. È consentita l'assunzione di personale con contratto a tempo determinato per ragioni sostitutive per completare il normale orario di lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale fino a quando l'interessato osserverà il tempo di lavoro parziale.

5. Il trattamento economico e normativo del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale sarà riproporzionato, compatibilmente con le particolari caratteristiche dell'istituto, sulla base del rapporto tra orario ridotto e il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.

6. Le prestazioni a tempo parziale potranno essere organizzate anche su turni collocati in fasce orarie predeterminate e programmate secondo le articolazioni orarie in atto nel settore aziendale di appartenenza.

7. Le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare per iscritto clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione ovvero della durata della prestazione lavorativa nei limiti del 100% dell'orario ridotto e comunque non oltre il normale orario di lavoro settimanale a tempo pieno fermo restando che la misura massima dell'aumento, non può eccedere il limite del 25% della normale prestazione annua a tempo parziale.

   Tali clausole potranno essere utilizzate in relazione a:

- campagne pubblicitarie, iniziative promozionali e attività per l'immissione sul mercato di nuovi prodotti/servizi, anche connesse all'aggiudicazione di una nuova commessa, nonché avvio di nuove unità produttive/organizzative;

- variazioni operative conseguenti a interventi di manutenzione/aggiornamento/implementazione di sistemi e/o delle postazioni di lavoro entro periodi temporali definiti;

- attività necessarie per garantire la sicurezza, la continuità e la funzionalità degli impianti e/o servizi e/o per ottemperare agli obblighi legislativi/amministrativi/regolatori;

- variazioni operative relative ad attività di installazione, montaggio e/o manutenzione di impianti/apparati conseguenti ad eventi climatici o a cause di forza maggiore;

- esigenze sostitutive temporanee per assenze con diritto alla conservazione del posto.

   Altre ragioni possono essere individuate dalla contrattazione di secondo livello.

Le variazioni di cui al presente comma sono preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e sono compensate con il pagamento di una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria globale di fatto, anche per gli effetti di cui all'art 6, comma 6, ultimo periodo, del D.Lgs 81/2015.

Il rifiuto del lavoratore di sottoscrivere clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento. Al lavoratore che si trova nelle condizioni di cui all'articolo 8, commi da 3 a 5 del D.Lgs 81 del 2015, ovvero in quelle di cui all'articolo 10, primo comma, della legge

20 maggio 1970, n. 300, è riconosciuta la facoltà di revocare il consenso prestato alla clausola elastica.

La variazione della collocazione temporale della prestazione e la sua variazione in aumento non danno diritto alle compensazioni di cui al presente comma nei casi in cui le suddette variazioni siano richieste dal lavoratore interessato per sue necessità o scelte. Le Parti si danno altresì atto che non configurano fattispecie di clausole elastiche la variazione della collocazione temporale della prestazione conseguente a operazioni di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa, nonché le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 6.

8. In riferimento a motivate esigenze tecniche ed organizzative è consentita, con l'accordo del lavoratore, anche in caso di rapporti di lavoro a termine, la prestazione di lavoro supplementare nella misura massima del 100% del normale orario contrattuale giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore a tempo pieno. Le ore di lavoro supplementare come sopra definite saranno compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 20% per le prestazioni rientranti nell'ambito del 50% dell'orario giornaliero ed annuo stabilito per ciascun lavoratore e del 24% per le prestazioni eccedenti nel mese tale limite.

9. La previsione di cui al presente comma è contenuta all'art. 2 della Parte Speciale CRM/BPO.

10. Nel rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale le prestazioni di lavoro straordinario sono disciplinate nei presupposti e nelle quantità dalle disposizioni contrattuali per i lavoratori a tempo pieno previste dall'art. 30, comma 3 (Lavoro straordinario) del presente CCNL.

11. In caso di assunzioni a tempo pieno il personale a tempo parziale in attività presso unità produttive situate nello stesso comprensorio adibito alle stesse mansioni od a mansioni equivalenti rispetto a quelle con riguardo alle quali è prevista l'assunzione ha un diritto di precedenza con priorità per coloro che abbiamo trasformato il rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale.

12. In caso di assunzione di personale a tempo parziale il datore di lavoro è tenuto a darne tempestiva informazione al personale già dipendente con rapporto a tempo pieno occupato in unità produttive site nello stesso comprensorio, anche mediante comunicazione scritta in luogo accessibile a tutti nei locali dell'impresa, ed a prendere in considerazione le eventuali domande di trasformazione a tempo parziale del rapporto dei dipendenti a tempo pieno.

13. Le imprese, in concomitanza con il ricorso ad ammortizzatori sociali accoglieranno per periodi predefiniti - compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative - le domande di trasformazione da tempo pieno a tempo parziale presentate dai lavoratori addetti alle unità organizzative interessate dall'intervento degli stessi ammortizzatori sociali.

14. In occasione degli incontri di cui all'articolo 1, lettera B) le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare.

Art. 19 - *Contratto di inserimento*

Articolo abrogato con l'Accordo di Rinnovo del CCNL TLC del 12 novembre 2020.

Art. 20 - *Contratto di apprendistato*

1. Le Parti si danno atto che l'apprendistato è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani con l'obiettivo di favorire lo sviluppo, anche qualitativo, dell'occupazione nelle aziende che applicano il presente CCNL.
2. Per la disciplina dell'Apprendistato si fa riferimento alle disposizioni del Decreto Legislativo 15 giugno 2015, n. 81.
3. L'assunzione in apprendistato può avvenire con un periodo di prova non superiore a sei mesi per il livello di inquadramento finale 5°, 6° e 7° (Area Professionale C) e non superiore a tre mesi negli altri casi.
4. L'apprendista non può essere adibito a lavorazioni a cottimo.
5. Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta con l'indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, della durata, del piano formativo individuale e della qualifica che potrà essere acquisita al termine del periodo di apprendistato sulla base degli esiti della formazione.
6. Nel piano formativo individuale sarà indicato un tutore-referente aziendale, inserito nell'organizzazione dell'impresa, quale figura di riferimento per l'apprendista, in possesso di adeguate professionalità.
7. Nel caso di assenza per malattia e infortunio all'apprendista si applica quanto previsto dal vigente CCNL agli artt. 36 e 37. In caso di malattia, infortunio, maternità e paternità, aspettativa per motivi familiari o personali documentati, superiori a trenta giorni di calendario, è possibile prolungare il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento. Il prolungamento dovrà essere comunicato per iscritto all'apprendista con l'indicazione del nuovo termine del periodo formativo.
8. Premesso che, stante la peculiare natura a causa mista del contratto di apprendistato, il periodo di formazione si conclude al termine del periodo di apprendistato, le Parti del contratto individuale potranno recedere dal contratto dando un preavviso, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 2118 del Codice civile, di quindici giorni. Durante il periodo di preavviso continua ad applicarsi la disciplina del contratto di apprendistato. In caso di mancato esercizio della facoltà di recesso, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.
9. Gli apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratti collettivi per l'applicazione di particolari norme ed istituti, ad esclusione della costituzione delle RSU di cui all'art. 8 del presente CCNL.

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

10. Possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di un'età compresa tra i 18 e i 29 anni; il contratto può essere altresì stipulato con giovani che abbiano compiuto i 17 anni di età, in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del Decreto Legislativo n. 226/2005.
11. La durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante e la sua suddivisione in periodi ai fini dell'inquadramento è la seguente:

    Totale 36 mesi: I periodo: 18mesi; II periodo: 18 mesi

12. Nel primo periodo di apprendistato il lavoratore è inquadrato due livelli (due fasce retributive) sotto quello di destinazione finale; nel secondo periodo un livello (una fascia retributiva) sotto quello di destinazione finale. I lavoratori in possesso di laurea, inerente alle mansioni svolte oppure richiesta all'atto dell'assunzione, conseguono il livello (fascia retributiva) di destinazione finale decorsi 30 mesi di apprendistato. Gli apprendisti con destinazione finale al terzo livello (Area Professionale B, 1° fascia retributiva per la parte Generale, Area Professionale B, 2° fascia retributiva per la Disciplina speciale per il personale dipendente da aziende di CRM/BPO) saranno inizialmente inquadrati al secondo livello (Area Professionale A, 2° fascia retributiva per la parte Generale, Area Professionale B, 1° fascia retributiva per la Disciplina speciale per il personale dipendente da aziende di CRM/BPO).

13. L'assunzione di nuovi apprendisti è subordinata alla prosecuzione, al termine del periodo di apprendistato, nei 36 mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 70 per cento degli apprendisti. A tale fine, a livello esemplificativo, non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova nonché i contratti non trasformati in rapporti di lavoro a tempo indeterminato in misura pari a quattro contratti. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti nei confronti dei quali il datore di lavoro non abbia operato il recesso al termine del periodo di apprendistato. Qualora non sia rispettata la predetta percentuale, è comunque consentita l'assunzione di un numero di apprendisti pari a quelli già confermati più uno, ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti pregressi.

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

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

16. Le Parti del contratto individuale di lavoro definiscono nel piano formativo individuale, che sarà redatto tenendo conto del format di cui all'allegato 3 la formazione per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, formazione che sarà coerente con la qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire ai sensi del sistema di inquadramento definito nel CCNL. La formazione professionalizzante che verrà registrata con le modalità disciplinate al comma 17 sarà non inferiore a 80 ore medie annue (ivi compresa la formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico, prevista dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011). La formazione professionalizzante sarà integrata dall'offerta formativa pubblica, laddove esistente, ai sensi di quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 44 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. La formazione finalizzata alla acquisizione delle competenze di base e trasversali, in applicazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2015, è relativa ad un monte ore complessivo non superiore a 120 ore per il triennio, articolate in un massimo di 40 ore per ciascun anno, ferma restando la possibilità di anticipare nel corso dell'anno precedente un massimo di 20 ore.

17. Relativamente agli standard professionali di riferimento e alla qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire, in coerenza con il percorso formativo, definito nel piano formativo individuale, per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, va fatto riferimento ai gruppi di figure professionali e relative conoscenze formative e capacità professionali di cui all'allegato 3 del presente CCNL.
18. La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali, eventualmente acquisita, sarà effettuata nel fascicolo elettronico del lavoratore. In attesa della piena operatività del fascicolo elettronico, le Parti del contratto individuale provvedono all'attestazione dell'attività formativa tenendo conto del format di cui all'allegato 3 al presente CCNL.

Art. 21 – *Contratto di lavoro ripartito*

Articolo abrogato con l'Accordo di Rinnovo del CCNL TLC del 12 novembre 2020.

Art. 22 – *Telelavoro*

1. Le Parti convengono nel considerare il Telelavoro una modalità di svolgimento della prestazione che permette di modernizzare l'organizzazione del lavoro realizzando un miglioramento del processo produttivo delle imprese e conciliando l'attività lavorativa delle persone con la vita sociale e familiare, anche con riferimento al miglioramento delle condizioni territoriali, ambientali e di mobilità, offrendo loro maggiore autonomia nell'assolvimento dei compiti affidati. In tale ambito saranno considerati progetti che prevedano anche il coinvolgimento dei mobility manager. Le Parti convengono altresì che tenendo conto delle possibilità insite nella società dell'informazione, si incoraggerà tale nuova forma di lavoro per coniugare flessibilità e sicurezza con l'obiettivo di offrire anche alle persone disabili più ampie opportunità nel mercato del lavoro.

2. Il Telelavoro, costituendo una modalità di svolgimento della prestazione lavorativa o della prestazione professionale, può essere riconducibile sia al lavoro subordinato che al lavoro autonomo.

3. Ad ogni effetto connesso alla presente disciplina contrattuale, per Telelavoro subordinato si intende una modalità di prestazione lavorativa effettuata per esigenze di servizio, mediante l'impiego non occasionale di strumenti telematici, da un luogo diverso e distante rispetto alla sede aziendale, a condizione che tale modalità di espletamento della prestazione non sia richiesta dalla natura propria dell'attività svolta.

4. Nei suddetti casi il Telelavoro comporta una modificazione del luogo di adempimento dell'obbligazione lavorativa, realizzata secondo modalità logistico-operative riconducibili a titolo esemplificativo alle seguenti principali tipologie:

   - Telelavoro domiciliare, nei casi in cui l'attività lavorativa viene prestata dal dipendente di norma presso il proprio domicilio;

   - Telelavoro da centri o postazioni satellite, qualora l'attività lavorativa venga prestata da remoto rispetto alla sede cui fa capo l'attività medesima in termini gerarchici e sostanziali, in ambienti organizzativi e logistici destinati alle prestazioni di Telelavoro e non costituenti unità produttive autonome.

5. L'effettuazione di prestazione lavorativa in Telelavoro consegue ad una scelta volontaria del datore di lavoro e del lavoratore interessato. Qualora il Telelavoro non sia ricompreso nella descrizione iniziale dell'attività lavorativa e qualora il datore di lavoro offra la possibilità di svolgere Telelavoro, il lavoratore può accettare o respingere tale offerta.

   Nell'ipotesi di impegno successivo all'assunzione, il datore di lavoro può offrire al lavoratore la possibilità di svolgere la propria prestazione in regime di Telelavoro e il lavoratore può accettare o respingere tale offerta. Il rifiuto del lavoratore a tale offerta non costituisce di per sé motivo di risoluzione del rapporto di lavoro. Analogamente, qualora il lavoratore richiedesse al datore di lavoro la trasformazione del rapporto di lavoro in regime di Telelavoro, quest'ultimo può accettare o rifiutare tale richiesta.

   Nel caso specifico di avvenuta trasformazione dell'attività lavorativa in regime di Telelavoro, la decisione di passare al Telelavoro è reversibile per effetto di accordo che ne prevederà le relative modalità e tempistiche.

6. Fermo restando l'orario di lavoro complessivamente previsto per i lavoratori adibiti in azienda alle stesse mansioni, le obbligazioni connesse al rapporto di lavoro potranno svilupparsi anche attraverso modalità diverse rispetto a quelle ordinarie sia come collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa.

7. Le diverse configurazioni del Telelavoro non incidono sull'inserimento del lavoratore nell'organizzazione aziendale né sulla connotazione giuridica del rapporto di lavoro subordinato, così come disciplinato ai sensi del presente CCNL.

8. I telelavoratori ricevono una formazione specifica sugli strumenti tecnici di lavoro che vengono forniti e fruiscono delle medesime opportunità di accesso alla formazione e allo sviluppo della carriera dei lavoratori comparabili che svolgono l'attività all'interno dei locali dell'impresa. Essi sono altresì sottoposti ai medesimi criteri di valutazione di tali lavoratori.

9. Il datore di lavoro garantisce l'adozione di misure dirette a prevenire l'isolamento del telelavoratore rispetto agli altri lavoratori dell'azienda, favorendo, oltre al normale utilizzo degli strumenti di comunicazione aziendale le occasioni di integrazione e comunicazione diretta all'interno della struttura di appartenenza attraverso rientri periodici nell'impresa per motivi connessi allo svolgimento della prestazione, con particolare riferimento a interventi di formazione e alla pianificazione del lavoro.

10. Le ordinarie funzioni gerarchiche naturalmente inerenti il rapporto di lavoro subordinato potranno essere espletate in via telematica, nel rispetto dell'art. 4 della legge n. 300/1970 e/o per il tramite di valutazione di obiettivi correlati alla durata della prestazione giornaliera/settimanale. Nel caso di Telelavoro domiciliare il dipendente dovrà consentire gli accessi di organi istituzionali esterni finalizzati a visite ispettive nonché, con congruo preavviso, di rappresentanti dell'azienda per motivi tecnici e di sicurezza.

11. Il datore di lavoro è responsabile della fornitura, dell'installazione e della manutenzione degli strumenti necessari ad un Telelavoro svolto regolarmente, provvede alla compensazione o copertura dei costi direttamente derivanti dal lavoro, fornisce i supporti tecnici necessari allo svolgimento del Telelavoro.

12. Ai telelavoratori si applicano le norme vigenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro previste per i lavoratori che svolgono attività lavorativa in azienda.

13. Il datore di lavoro ha la responsabilità di adottare misure appropriate atte a garantire la protezione dei dati utilizzati ed adoperati dal lavoratore per fini professionali. Il lavoratore assolverà alle proprie mansioni attenendosi all'osservanza delle norme, in quanto non espressamente derogate da disposizioni di legge e come integrate dalle discipline aziendali, adottando comunque ogni prescritta e/o necessaria cautela al fine di assicurare l'assoluta segretezza delle informazioni aziendali disponibili per lo svolgimento dei compiti attribuitigli.

14. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il Telelavoro non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

15. Le Parti si danno atto che con il presente articolo si è data attuazione all'Accordo interconfederale 9 giugno 2004.

Art. 22 - bis Lavoro Agile

1. Le Parti concordano nel promuovere il Lavoro Agile, quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile l'utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, compresi i tempi di riposo e la cd. disconnessione del lavoratore, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

2. Ferme restando le previsioni di legge recate dalla Legge 81 del 2017 è demandata alla contrattazione aziendale la possibilità di introdurre ulteriori e più specifiche previsioni che facilitino il ricorso al Lavoro Agile, nel rispetto dei principi di fiducia, collaborazione, senso di responsabilità e autodisciplina su cui si basa detta modalità di esecuzione della prestazione lavorativa.

3. Le Parti convengono che Principi di seguito richiamati costituiscono il riferimento per favorire l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali.

   - *Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro:*
     Il lavoro agile può contribuire a definire modelli organizzativi caratterizzati da maggiore elasticità, capaci di generare valore per imprese e lavoratori, contribuendo al miglioramento dei risultati aziendali e della qualità della vita dei lavoratori, agevolando la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, assicurando comunque la piena copertura delle esigenze di servizio e fermo restando le esigenze tecnico organizzative.
   - *Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività:*
     L'introduzione del lavoro agile può contribuire, grazie a nuovi modelli organizzativi e a percorsi formativi, puntando ad una accresciuta consapevolezza del lavoratore e alla valorizzazione della sua professionalità, al miglioramento della qualità e della produttività aziendale.

     A tal fine potranno inoltre essere definite specifiche intese a livello aziendale che prevedano, in considerazione delle particolari modalità di svolgimento della prestazione, il monitoraggio dei livelli di servizio, la reportistica e l'analisi della qualità e delle performance, anche finalizzate a percorsi di autoapprendimento e formazione da realizzarsi attraverso forme di affiancamento virtualizzato e di interattività tra lavoratore e formatore.
     Sempre a livello aziendale saranno concordate le modalità con cui assicurare la possibilità di verifiche sull'equivalenza della prestazione in sede e da remoto.

4. Le Parti si danno atto che le particolari caratteristiche che connotano il Lavoro Agile non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

NOTA A VERBALE

Nel confermare che il lavoro agile presuppone il bilanciamento tra lavoro da remoto e lavoro in presenza al fine di contemperare le esigenze di worklife balance dei dipendenti con quelle organizzative e produttive aziendali, permettendo di avere cura al contempo del valore della presenza in sede – come il supporto reciproco, la formazione, la creatività e la socialità –, le Parti si danno atto che a livello aziendale potranno essere valutate forme agevolate di ricorso al lavoro agile volte a gestire eventuali fattispecie particolarmente meritevoli di tutela.

SEZIONE 2 – SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO

Art. 23 – *Classificazione professionale (Articolo in vigore fino al 30 giugno 2026)*

Le Parti si danno atto che l'aggiornamento dei profili professionali costituisce un passaggio fondamentale e propedeutico per l'adeguamento del CCNL TLC rispetto all'attuale contesto di riferimento della Filiera. Il sistema di classificazione professionale di cui al presente articolo trova integrale applicazione sia al personale in forza sia ai nuovi assunti.

A. *PREMESSA*

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

B. DECLARATORIE, PROFILI PROFESSIONALI E ESEMPLIFICAZIONI

1° LIVELLO
Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze professionali.

2° LIVELLO
Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare e lavoratori che svolgono attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione e prolungata esperienza e pratica di ufficio.

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze professionali di base, svolge attività manuali di installazione e manutenzione di tipo elettrico e/o meccanico su apparati di TLC e su impianti ausiliari.
ADDETTO IMPIANTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali attività amministrative semplici, erogazione di informazioni anche tramite telefono o altro canale informativo, attività tecniche.
ADDETTO A COMPITI SEMPLICI DI:

- UFFICIO

- INFORMAZIONI TELEFONICHE
- ATTIVITA' TECNICHE

3° LIVELLO
Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici/i lavoratori che svolgono, con specifica collaborazione, attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità.

Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione di carattere generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici di TLC ovvero connessione alla rete internet; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center
ADDETTO AL CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD INTERVENTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi anche di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni presenti nell'ambito organizzativo di appartenenza, svolge attività di configurazione in rete di nuovi impianti/servizi effettua il monitoraggio dei livelli di funzionalità della rete attraverso sistemi di supervisione e controllo, esegue prove e misure finalizzate alla diagnosi/localizzazione dei disservizi, assicurando le azioni atte alla risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate. Tali attività richiedono, per il loro espletamento, un'efficacia realizzativa basata sulla capacità di applicazione di metodologie operative anche di tipo evoluto ed innovativo, nonché la conoscenza delle interrelazioni funzionali esistenti nell'ambito del processo operativo di appartenenza.
TECNICO DI SUPERVISIONE E CONTROLLO

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione tecnico-professionale in materia amministrativo-contabile, nonché conoscenza delle normative e procedure aziendali che regolano l'attività di competenza, cura con modalità esecutive le problematiche di gestione amministrativa (contabilità generale/industriale, fatturazione fornitori, ecc.) verificando l'attendibilità e conformità dei dati contabili anche attraverso contatti con enti interni e/o esterni all'azienda; assicura, inoltre, la realizzazione di tutte le operatività connesse tramite l'utilizzo anche di idonei supporti informatici.
ADDETTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA

NOTA A VERBALE
Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care è il terzo livello della scala inquadramentale, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di esigenze

formative (individuate in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del presente accordo di rinnovo del CCNL, al secondo livello della scala inquadramentale per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inquadramento al terzo livello della scala inquadramentale. Il relativo periodo di permanenza in secondo livello risulterà utile ai fini della maturazione dei requisiti per la valutazione al passaggio al quarto livello di cui alla "nota a verbale" del presente articolo. Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.
A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato. L'applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

4° LIVELLO

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

Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, , vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.
OPERATORE DI /CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con completa autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI INTERVENTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti di contenuto specialistico e/o di supporto professionale che richiedono la conoscenza approfondita delle tecnologie presenti nell'ambiente

organizzativo d'appartenenza, esprimendo piena autonomia operativa nella gestione dei sistemi di supervisione e controllo utilizzati.
TECNICO SPECIALISTA DI SUPERVISIONE E CONTROLLO

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale, opera con adeguato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori; per quanto di competenza svolge attività relative alla gestione del credito e/o, cura gli adempimenti fiscali, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, verifiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza.
SPECIALISTA DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

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

Lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione anche mediante visite presso i clienti, individuazione ed analisi delle esigenze degli stessi, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di supporto informatico.
ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

Lavoratrice/tore che, nell'ottica di analizzare e migliorare i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, si occupa della gestione delle campagne di vendita finalizzate a generare opportunità dai canali digitali per le proposizioni di prodotti e servizi.
ADDETTO CAMPAGNE DI MARKETING (ADDETTO AL MARKETING CAMPAIGN).

5° LIVELLO
Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valevoli nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicalità.

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

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

Lavoratrice/tore che, oltre a svolgere tutte le attività di "Addetto ad attività tecniche/Specialista di attività tecniche", svolge con adeguata autonomia, anche con l'apporto di particolari e personali competenze e in conseguenza a specifici percorsi formativi, interventi di attivazione e assistenza tecnica di servizi/prodotti presso cliente finale o da remoto assicurandone, con le necessarie competenze di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software).
SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE INTEGRATE

Lavoratrice/tore che, sulla base di un approfondito grado di conoscenza delle tecnologie inerenti il mondo Internet, assicura la realizzazione, l'aggiornamento e la manutenzione delle pagine e dell'albero di navigazione dei siti gestiti; definisce, inoltre, le specifiche tecniche dei servizi su siti istituzionali e sui portali verticali, supportando e coordinando le attività di messa on line delle produzioni.
WEBMASTER

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze approfondite degli elementi della rete di competenza, esegue le attività necessarie alla raccolta ed elaborazione dei dati di traffico, rilevando i principali indicatori di qualità della comunicazione e gestendo le procedure informatiche relative all'acquisizione dei dati di tassazione, documentazione addebiti, numerazione clienti ecc.; effettua, inoltre, la diagnosi dei malfunzionamenti relativi agli applicativi di competenza, il ripristino della funzionalità e la gestione delle relative schede inconvenienti.
ANALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici, e/o telematici/social/digital, oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di customer care, svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata di tipo personalizzato, in logica one to one, verso la clientela di fascia alta con sistemi complessi, relativa a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre, assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea. Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite
OPERATORE SPECIALISTA DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate.
TECNICO PROGRAMMATORE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sugli elementi di rete di competenza (autocommutatori, apparati, reti speciali ecc.), svolge attività di progettazione esecutiva degli impianti sulla base del piano lavori definito, nel rispetto delle normative e dei criteri di progettazione; provvede alla richiesta di buoni d'ordine e monitora le attività di realizzazione secondo le tempificazioni previste ed effettuando gli opportuni controlli di qualità sui lavori effettuati.
PROGETTISTA ESECUTIVO/REALIZZATORE DI IMPIANTI

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale opera con elevato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, svolge attività caratterizzate dalla gestione di elementi complessi, richiedenti un'adeguata autonomia nell'analisi delle norme, delle metodologie e delle tecnologie proprie del contesto organizzativo d'appartenenza; assicura la corretta applicazione delle norme legislative afferenti i processi amministrativi; assicura per quanto di competenza il corretto puntuale svolgimento delle attività relative alla gestione del credito e degli adempimenti fiscali individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.
SPECIALISTA SENIOR DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

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

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

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, si occupa della definizione e disegno e gestione delle campagne di vendita digitali finalizzate a generare opportunità per le proposizioni di prodotti e servizi. Analizza, definisce e ottimizza i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, mettendo in campo modelli e tecnologie per il raggiungimento degli obiettivi.
SPECIALISTA CAMPAGNE DI MARKETING (MARKETING CAMPAIGN SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che protegge e difende gli asset tecnologici rispetto a minacce e vulnerabilità; indirizza la rilevazione e la gestione di incidenti di sicurezza informatica, attraverso l'attività di monitoraggio ed analisi degli eventi di sicurezza ICT e il coordinamento di attività svolte da altri attori aziendali responsabili dell'ingegnerizzazione ed esercizio di piattaforme, reti e servizi TLC/ICT. Presidia inoltre le evoluzioni delle minacce in ambito Cyber Security e contribuisce alla creazione di una cultura diffusa di sicurezza delle informazioni anche attraverso collaborazioni con altre realtà nazionali ed internazionali. Si occupa di verificare tecnicamente apparati e soluzioni dal punto di vista della Cyber Security, individuando eventuali carenze e proponendo relative azioni di rimedio, e di contribuire all'indirizzo e alla scelta delle soluzioni di sicurezza anche con attività di prototipazione e sperimentazione.
ANALISTA CYBER SECURITY (CYBER SECURITY ANALYST)

Lavoratrice/tore che sviluppa e gestisce le soluzioni Webapplicative nel mondo dei canali digitali più idonee, sotto il profilo qualitativo e di performance con riferimento alle esigenze di servizio individuate e nel rispetto dei vincoli tecnico economici presenti.
DIGITAL TOUCH POINT DEVELOPER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo dei contenuti di self-caring e di nuove modalità di interazione digitale con i clienti, in ottica multicanale.
Analizza i comportamenti digitali dei clienti, con l'obiettivo di definire ed implementare i processi di digital caring anche adottando soluzioni tecnologiche innovative. Elabora i contenuti di assistenza via web in ottica multicanale. Supporta le funzioni competenti nella definizione di strumenti e indicatori per la rilevazione della qualità del servizio di caring sui canali digital.
DIGITAL CARING

Lavoratrice/tore che, disegna l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet).
Supporta la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER

Lavoratrice/tore che sviluppa pagine, ambienti, piattaforme web in coerenza con le elaborazioni grafiche in linea e con le indicazioni generali di progetto, garantendo la massima usabilità in termini di progettazione e user experience.
WEB PRODUCER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito digital. Presidia gli ambiti del social networking come medium di comunicazione, promozione e assistenza in ottica di sviluppo e lock-in della clientela.
Analizza i comportamenti dei clienti sui social network e gestisce i canali social dell'azienda.
Monitora le conversazioni in rete relativamente alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'azienda e definisce le azioni di miglioramento conseguenti, anche attraverso il coinvolgimento delle funzioni di offerta. Presidia le conversazioni e i feedback sui social network relativamente alle esigenze di assistenza commerciale e tecnica della clientela. Gestisce la social crisis management. Interpreta i risultati delle azioni svolte attraverso analisi qualitative e quantitative tramite specifici tools.
SOCIAL MEDIA SPECIALIST

Tra i lavoratori inquadrati al 5° livello, a quelli individuati nell'ambito tassativo dei profili professionali di seguito elencati in quanto connotati da un elevato grado di specializzazione, viene riconosciuto un minimo tabellare, esclusi ex indennità di contingenza, EDR e aumenti periodici di

anzianità, determinato in base al parametro 168,51, sostituito dal parametro 173,73 a far data dal 1° aprile 2021. Tale riconoscimento non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti normativi ed economici stabiliti dalla contrattazione di secondo livello che continuano ad essere previsti nella misura degli altri lavoratori inquadrati al 5° livello.

Lavoratrice/tore che, in possesso di un alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, cura il secondo livello di intervento relativamente a guasti di rete complessi, fornendo da remoto e/o on-site supporto professionale al personale tecnico preposto all'esecuzione; partecipa al collaudo dei nuovi impianti intrattenendo anche rapporti con le aziende fornitrici ed all'aggiornamento dei software di gestione delle reti.
ADDETTO AL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche e norme di progettazione e realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete; avvia o provvede al provisionig infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi.
PROGETTISTA/REALIZZATORE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche di ambienti di sviluppo di piattaforme applicative, ambienti tecnologici del cliente, linguaggi, tecniche di programmazione e tool di sviluppo software e di basi dati, qualità del software e tecniche di debugging, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte realizza e manutiene sistemi software; partecipa alla definizione delle specifiche funzionali, esegue i test e monitora l'inserimento in esercizio delle applicazioni sviluppate.
PROGRAMMATORE ESPERTO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture e sistemi ICT, esercizio delle reti informatiche, dei sistemi centralizzati di elaborazione e software di base, prodotti di gestione delle applicazioni, prodotti e procedure di storage e trasferimento dei dati, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte, esegue le installazioni e configurazioni di prodotti Middleware nelle fasi di delivery e change dei sistemi in esercizio/collaudo; gestisce le anomalie afferenti al software Middleware ripristinandone le funzionalità; implementa le policy di sicurezza.
OPERATORE ICT

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

Lavoratrice/tore che, in possesso di adeguate conoscenze di processi di business in ambito TLC,

supporta l'analisi dei processi di un operatore TLC e le attività di interfaccia con il cliente finalizzate all'individuazione di possibili aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, collabora alla proposizione di azioni di ridisegno e ottimizzazione in linea con principi e pratiche agile, dei processi, e alla implementazione di prodotti / soluzioni.
SPECIALIST DI PROCESSO JUNIOR DI OPERATORE TLC

6° LIVELLO
Appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di elevata e consolidata preparazione e di particolare capacità professionale e gestionale, svolgono funzioni direttive inerenti attività complesse. Tali funzioni sono svolte con facoltà di decisione ed autonomia di iniziativa nei limiti delle sole direttive generali loro impartite e sono esercitate attraverso la guida e il controllo di settori operativi, ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.

Lavoratrice/tore che, sulla base di ampie conoscenze professionali e nei limiti delle sole direttive generali, pianificando e sviluppando progetti relativi ad apparati complessi, anche attraverso la definizione delle specifiche di progetto in relazione ad apparati/tecnologie di fornitori esterni ed operando le necessarie valutazioni in ordine agli adeguamenti hardware/software degli impianti esistenti, assicura la progettazione, l'ingegnerizzazione, la realizzazione e/o l'ampliamento di reti voce/dati/internet, o di parti di esse e/o la definizione, la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi voce/dati/internet.
SPECIALISTA DI PIANIFICAZIONE DI RETE/SERVIZI DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso del più alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi, e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, cura la gestione di particolari eventi anomali non diagnosticati dai sistemi di gestione fornendo supporto professionale agli organismi operativi, intrattiene, per quanto di competenza, rapporti con le aziende fornitrici per il collaudo di nuovi impianti/prestazioni di rete, partecipa all'elaborazione di procedure e normative di esercizio e manutenzione degli elementi di rete di competenza.
ESPERTO DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche riguardanti i sistemi, il software, gli strumenti utilizzati per la creazione dei contenuti presenti nelle pagine web, nell'ambito delle sole direttive generali, idea, crea, elabora i contenuti e realizza siti internet e/o pagine web, sia dal punto di vista editoriale che dal punto di vista delle interfacce grafiche.
PUBLISHER

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevate e consolidate conoscenze tecnologiche e del mercato di riferimento, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati, effettuando in autonomia le attività necessarie ad analizzare, progettare, sviluppare e validare soluzioni informatiche tecnologicamente avanzate, per massimizzare il beneficio aziendale; svolge, inoltre, attività di supporto al cliente nella scelta di soluzioni implementative IT per poi seguirlo nelle fasi di attuazione dell'intero progetto o soluzione, anche attraverso una forte interazione con altre funzioni e attività. Interviene tempestivamente, inoltre, nel gestire e risolvere le anomalie che si possano presentare in relazione ai prodotti definiti.
SPECIALISTA ESPERTO DI SOLUZIONI INFORMATICHE

Lavoratrice/tore che, sulla base di direttive generali, coordina importanti organismi operativi, tecnici, amministrativi, provvedendo alla programmazione, alla gestione e all'utilizzo integrato e ottimizzato delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, contribuisce, operando nell'ambito di specifici progetti, alla realizzazione di soluzioni innovative partecipando allo sviluppo di singole componenti o parti di esse, effettuando i test di laboratorio ed elaborando le normative tecniche di riferimento. Fornisce inoltre contributi specifici per la partecipazione aziendale nei contesti internazionali di standardizzazione.
RESEARCHER

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SPECIALIST

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata e consolidata conoscenza specialistica su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche, norme di progettazione, realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge le attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete, per quanto di competenza; avvia o provvede al provisioning infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi. Tali attività sono esplicitate attraverso il coordinamento di risorse ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.
ESPERTO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC, analizza i processi di un operatore TLC, si interfaccia con il cliente per identificare congiuntamente le aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, propone azioni di ridisegno e ottimizzazione dei processi, seguendo anche principi e pratiche agile, supporta il cliente nella scelta di prodotti / soluzioni, collabora alla definizione di specifiche funzionali e tecniche come interfaccia tra il cliente e il responsabile di progetto, effettua analisi di fattibilità, partecipa al dimensionamento / valutazione dei sistemi da realizzare.
SPECIALIST DI PROCESSO DI OPERATORE TLC

Lavoratrice/tore che in possesso del più alto grado di specializzazione assicura, nell'ambito delle sole direttive generali, le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, con competenze estese a due o più ambiti tradizionali (commutazione, trasmissione, impianti e servizi, portanti fisici, prodotti business, alimentazione e condizionamento) e con capacità di effettuare interventi tecnico – operativi su infrastrutture/servizi innovativi legati alla fibra ottica.
TECNICO ON FIELD MULTISKILL E SERVIZI INNOVATIVI ASSURANCE & DELIVERY INTEGRATED

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC assicura la commercializzazione dei servizi e prodotti di telecomunicazioni e/o servizi e prodotti ICT e Network alle Aziende Private e/o Istituzioni Pubbliche, con l'obiettivo di massimizzare il valore della base clienti e la quota di mercato, garantendo la redditività delle soluzioni commercializzate.
VENDITORE DIRETTO (DIRECT ACCOUNT)

Lavoratrice/tore che applica modelli statistici complessi a seconda degli obiettivi definiti nel dominio di pertinenza e supporta i Data Scientist nello sviluppo dei sistemi custom e dei verticali applicativi a valle dell'analisi statistica.
BIG DATA ANALYST

Lavoratrice/tore che coordina la progettazione dell'esperienza multicanale della clientela, ponendo attenzione all'usabilità del prodotto/servizio erogato all'utente, con l'obiettivo di comprendere le esigenze del consumatore e tradurle in specifiche tecniche di prodotto, prestando attenzione alla progettazione di una user interface che ottimizzi l'esperienza dell'utente.
CUSTOMER (O DIGITAL) EXPERIENCE MANAGER
Lavoratrice/tore che individua e disegna soluzioni applicative/in ambito Digital Touch Point; fornisce supporto per le scelte architetturali relative agli altri canali aziendali; collabora con i referenti del business per definire requisiti e piani di azione; verifica la corretta implementazione delle integrazioni di terze parti.
DIGITAL CHANNEL ARCHITECT

Lavoratrice/tore che sviluppa ed amministra le piattaforme cognitive: implementa i dialoghi definisce e manutiene i modelli linguistici nell'ambiente di esercizio (contribuendo alla gestione applicativa delle piattaforme cognitive).
MACHINE LEARNING

Lavoratrice/tore che assicura la pianificazione e il coordinamento delle risorse necessarie per la realizzazione del progetto, ne organizza il team, gestisce le relazioni e cura la definizione e il coordinamento dell'assegnazione di responsabilità sui task di progetto; ne verifica lo stato di avanzamento in relazione agli aspetti tecnico/economici, individuando le eventuali criticità e attuando le relative azioni correttive. Produce la reportistica di avanzamento del progetto, ne presidia il rilascio e ne verifica l'efficacia.
PROJECT MANAGER

Lavoratrice/tore che supporta le risorse nell'adozione di principi Agile e delle pratiche più adatte al proprio contesto. Tramite l'uso di metriche e pratiche come retrospettive promuove principi di miglioramento continuo. Supporta le risorse cui è assegnata la gestione e il coordinamento nell'adozione dei principi Agile.
AGILE PRATICTIONER

Lavoratrice/tore che definisce le iniziative prioritarie in ambito analitico, predittivo di simulazione e ottimizzazione, gestisce il portfolio di modelli in produzione, le attività e gli artefatti cross-funzionali, collabora in ambito Machine Learning/Artificial Intelligence alla definizione dei modelli e degli sviluppi da applicare sulle diverse piattaforme.
DATA INTELLIGENCE

Lavoratrice/tore che progetta funzionalmente e implementa tecnicamente le dashboard utente identificando e proponendo gli elementi di ottimizzazione in ottica di miglioramento incrementale degli artefatti. Collabora con Data Engineering nella progettazione delle pipeline informative.
BIG DATA VISUALIZATION

Lavoratrice/tore che garantisce le attività di mining, di modellazione, interpretazione, fusione ed estrazione delle informazioni a partire da grandi insiemi di dati: identifica, raccoglie, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarne informazioni, anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.
BIG DATA SCIENTIST

Lavoratrice/tore che elabora, disegna e gestisce l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet). Sviluppa la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER SENIOR

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze dei sistemi di cloud computing architecture e delle soluzioni IT più rilevanti, progettare e costruire ambienti cloud scalabili e resilienti, che si adattino il più possibile alle esigenze di business, individua e valuta i cloud provider più adatti alle esigenze dell'azienda; possiede una buona comprensione del back-end e delle sue risorse a basso livello (reti, storage, hypervisor, ecc.) per garantire la sicurezza delle soluzioni cloud adottate.
CLOUD ARCHITECHT

Lavoratrice/tore che, sulla base delle conoscenze dei sistemi di cloud computing e delle soluzioni IT più rilevanti, disegna, implementa e gestisce soluzioni sul cloud attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestione delle architetture e delle configurazioni; supporta le attività di progettazione e l'implementazione delle soluzioni tecniche e assicura l'automazione dei processi di gestione e di provisioning delle infrastrutture.
CLOUD ENGINEER

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sulle tecnologie avanzate di intelligenza artificiale – tra cui knowledge graphs, vector databases e sistemi RAG (retrieval-augmented generation) – progetta, guida e gestisce l'intero ciclo di vita delle iniziative di intelligenza artificiale generativa in azienda, occupandosi della progettazione tecnica e delle architetture, dell'implementazione e del miglioramento continuo dei sistemi basati sull'intelligenza artificiale che trasformano e integrano i processi aziendali, garantendo al contempo scalabilità, sicurezza e conformità alle normative di legge e aziendali.
GEN/AI SOLUTION ARCHITECT E TECHNICAL OWNER

Lavoratrice/tore che svolge, con autonomia operativa, attività specialistiche end-to-end su casi d'uso di intelligenza artificiale e apprendimento automatico: analisi, progettazione, sviluppo, addestramento, validazione, messa in esercizio controllata e monitoraggio dei modelli e delle relative pipeline. Garantisce qualità, affidabilità e tracciabilità delle soluzioni, contribuendo al miglioramento dei processi operativi e della customer experience.
SPECIALISTA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E APPRENDIMENTO AUTOMATICO (AI & MACHINE LEARNING SPECIALIST)

7° LIVELLO
Appartengono a questo livello:
- le lavoratrici/i lavoratori che svolgono funzioni direttive inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale-innovativo di particolare complessità ed alta specializzazione;

Lavoratrice/tore che, in possesso di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura l'ideazione di nuovi prodotti/servizi, identificando, con le opportune analisi economiche di redditività, le relative potenzialità di vendita; determina il posizionamento del prodotto/servizio sul

mercato di riferimento definendone le modalità di lancio, comunicazione e pricing; gestisce il posizionamento del prodotto/servizio anche nelle fasi successive al lancio.
PRODUCT MANAGER

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze degli scenari e delle dinamiche di mercato Internet, assicura l'ideazione e la programmazione delle iniziative pubblicitarie su web al fine di sviluppare revenues da web advertising; definisce i modelli di pricing, gestendo i rapporti con i clienti del web advertising e con le concessionarie pubblicitarie monitorando l'andamento delle attività, promuovendo gli eventuali interventi correttivi, attivando, inoltre, le opportune procedure e attività per la visibilità delle pagine pubblicate.
WEB ADVERTISING

Lavoratrice/tore che, operando sulla base di obiettivi, svolge funzioni di coordinamento di strutture operative di particolare complessità comprendenti anche più settori operativi. Tali funzioni si esplicano nella conduzione e gestione di risorse umane, tecniche ed organizzative caratterizzate da significative eterogeneità e complessità nell'ambito aziendale di appartenenza.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI COMPLESSI

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo IT, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni anche rappresentando un punto di riferimento professionale per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Effettua, inoltre scouting tecnologici e propone nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SENIOR

Lavoratrice/tore che assicura in piena autonomia - per l'elevato grado di specializzazione raggiunto e grazie in relazione alla profonda conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse - il presidio del portafoglio clienti di competenza con l'obiettivo di guidarli nel percorso di sviluppo della propria infrastruttura di servizi.
ACCOUNT DI VENDITA

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze specialistiche e professionali in ambito innovation e digital e di una conoscenza di tutti i principali processi di gestione dei Committente, su diversi canali digitali e tradizionali definisce e propone al Committente dell'outsourcer strategie, processi e adozioni di tecnologie volte a garantire il miglioramento dei KPI di business in un contesto di trasformazione digitale, definisce e propone l'adozione e lo sviluppo di nuove metodologie per favorire il cambiamento culturale digitale in tutte le Line of Business. Abilitatore che effettua analisi e valutazioni dei risultati, gestisce tutti i progetti anche in termini di budget focalizzati alla gestione dei clienti.
CUSTOMER INNOVATION MANAGER

Lavoratrice/tore che progetta, implementa e gestisce pipeline di dati altamente scalabili che elaborino informazioni multi-strutturate su larga scala garantendo set di dati ottimizzati. Esplora opportunità di arricchimento del patrimonio informativo aziendale valutando l'acquisizione di dati esterni (open e/o proprietari).
DATA ENGINEER

Lavoratrice/tore che, sulla base di competenze tecniche avanzate ed elevata capacità di analisi, assicura la gestione di dati complessi, di grandi dimensioni e non strutturati con lo scopo di estrapolare

pattern significativi, comprende la varietà dei dati trattati (strutturati e destrutturati) e analizza la situazione in essere per definire modelli e sistemi per gestire questa eterogeneità, fornisce informazioni e specifiche operative per gestire la governance delle informazioni e la sicurezza associata ai sistemi utilizzati.
BIG DATA ARCHITECT

le lavoratrici/i lavoratori che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicitate attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.
A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto definito al successivo capitolo C).

Lavoratrice/tore che assume, nei diversi ambienti organizzativi, responsabilità dirette nel governo e nella gestione integrata ed ottimizzata delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate, in contesti contraddistinti da elevata eterogeneità e rilevante complessità. E' altresì propria di detto profilo la conduzione di relazioni complesse con interlocutori interni ed esterni nonché la piena conoscenza delle politiche di sviluppo aziendale.
RESPONSABILE DI STRUTTURA

Lavoratrice/tore che, per l'elevato grado di specializzazione raggiunto, è preposto alla definizione di importanti progetti relativi al settore di appartenenza, verificando, anche attraverso il supporto di altre funzioni aziendali, la fattibilità tecnica ed economica e garantendo l'impostazione, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti stessi. E' altresì proprio del profilo lo svolgimento di attività di consulenza integrata nei confronti delle altre strutture aziendali.
PROFESSIONAL DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE ED ESPERIENZA

C. *QUADRI*

Ai sensi e per gli effetti della legge 13 maggio 1985 n. 190 e della legge 2 aprile 1986 n.106, si concorda quanto segue:

1. Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave.
   Nei confronti di detto personale verrà riconosciuta, anche attraverso eventuale polizza assicurativa, l'assistenza legale fino alla sentenza definitiva in caso di procedimenti civili e penali per motivi non dipendenti da dolo o colpa grave e relativi a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni loro attribuite.
2. È riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.
3. In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.
4. In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.
5. Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di Euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello.

6. Le Parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.
7. Le Parti si danno atto che per quanto non previsto nel presente capitolo C si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

D. CRITERI DI IMPIEGO E DI MOBILITA' DEI LAVORATORI

1. Le Parti convengono, limitatamente ai passaggi dal 1° al 2° livello e dal 2° al 3° livello e nell'ambito delle esigenze organizzative ed economico-produttive delle aziende, la seguente disciplina:
    a) i lavoratori assunti con compiti propri del 1° livello conseguiranno, in relazione alla professionalità acquisita, il 2° livello dopo 18 mesi di effettivo servizio;
    b) i lavoratori assunti con compiti propri del 2° livello conseguiranno, in relazione alla professionalità acquisita, il 3° livello dopo 36 mesi di effettivo servizio.

NOTA A VERBALE

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

Sistema di Classificazione del personale e Competenze Professionali nel Contesto della Trasformazione del Lavoro (in vigore dal 1° luglio 2026)

Per accompagnare la trasformazione del lavoro, emerge l'importanza di un approccio innovativo alle competenze professionali. La rapida evoluzione tecnologica e la crescente digitalizzazione richiedono un adeguamento continuo dei modelli organizzativi e delle professionalità.

Le trasformazioni in atto nella filiera delle telecomunicazioni (TLC) evidenziano la necessità di rafforzare e ampliare le competenze per evitare che mestieri tradizionali diventino obsoleti, sviluppare percorsi di upskilling (aggiornamento delle competenze) e reskilling (riqualificazione professionale) per mantenere un alto livello di competitività.

Al tempo stesso, i profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale con l'obiettivo di rendere le professionalità più flessibili e adattabili, garantendo anche opportunità di crescita e un alto livello di occupabilità, in linea con le sfide tecnologiche e organizzative del presente e del futuro.

Art. 23 – *Classificazione professionale (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)*

I profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione e ricorso all'Intelligenza Artificiale, comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale, con l'obiettivo di valorizzare il contributo atteso dalle lavoratrici e dai lavoratori in termini di responsabilità ed autonomia proprie dei diversi ruoli aziendali, una maggiore flessibilità e fungibilità rispetto a percorsi di mobilità orizzontale e la crescita del grado di occupabilità.

In ragione di quanto precede, il nuovo sistema di classificazione del personale che sarà adottato a far data dal 1° luglio 2026, è basato su Aree Professionali, nelle quali il raggruppamento avviene sulla base di 4 elementi distintivi, con l'obiettivo di favorire anche percorsi «orizzontali» collegati alle azioni di upskilling/reskilling, e favorire la mobilità all'interno delle aree professionali.

Gli elementi sono stati così identificati:

1. grado di skill richieste / espresse;

2. problem solving (gestione della complessità);

3. autonomia nel ruolo agito;

4. relazioni di lavoro con interlocutori interni (colleghi o collaboratori) e/o esterni.

Per ogni Area Professionale, che a tutti gli effetti costituisce un livello di inquadramento professionale, sarà prevista una declaratoria generale che definisce le caratteristiche e i requisiti indispensabili per l'inquadramento nell'area professionale medesima. Nell'ambito delle suddette Aree Professionali, saranno previste differenti fasce retributive che non costituiscono livelli di inquadramento.

Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati nell'ambito delle Aree Professionali sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che le declaratorie specifiche delle singole Aree Professionali, consentono di inquadrare le figure professionali non indicate nel presente articolo nella relativa Area, come di seguito definito.

Nelle more del percorso di aggiornamento dei profili professionali di cui al Verbale di Incontro del 10 giugno 2026, allegato al presente CCNL, si intendono confermate le descrizioni dei profili professionali vigenti al 30 giugno 2026 e riportate all'interno di ciascuna Area Professionale/fascia retributiva.

La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale per ogni Fascia Retributiva in cui è suddivisa ciascuna Area Professionale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai – questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (*) – dalle disposizioni di legge e di accordo interconfederale che si intendono qui riconfermate, in quanto non esplicitamente modificate con il presente contratto.

Nuovo sistema di Classificazione del Personale

Area Professionale A	2 fasce retributive Sostituisce livelli 1 -2
Area Professionale B	2 fasce retributive Sostituisce livelli 3 -4
Area Professionale C	4 fasce retributive Sostituisce livelli 5 - 5s – 6- 7
Area Professionale D	1 fascia retributiva Sostituisce Q

DECLARATORIE, PROFILI PROFESSIONALI E ESEMPLIFICAZIONI

AREA PROFESSIONALE A

Appartengono a questa area professionale:

le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività di tipo prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze specifiche;

le lavoratrici e i lavoratori che non hanno ancora competenze specialistiche nel loro ambito di attività, ma che dopo un breve periodo di pratica hanno acquisito conoscenze professionali di tipo elementare;

Nelle more della definizione del percorso di aggiornamento dei profili professionali di cui al Verbale di Incontro del 10 giugno 2026, nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i profili professionali che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale e che non siano indicati nella 2° fascia retributiva dell'Area Professionale A.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze professionali di base, svolge attività manuali di installazione e manutenzione di tipo elettrico e/o meccanico su apparati di TLC e su impianti ausiliari.
ADDETTO IMPIANTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali attività amministrative semplici, erogazione di informazioni anche tramite telefono o altro canale informativo, attività tecniche.
ADDETTO A COMPITI SEMPLICI DI:

- UFFICIO
- INFORMAZIONI TELEFONICHE
- ATTIVITA' TECNICHE

AREA PROFESSIONALE B

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di conoscenze di base di tipo tecnico / operativo. Svolgono attività caratterizzate da un contenuto di tipo operativo/esecutivo di semplice o discreta complessità. Svolgono le attività sulla base di istruzioni e manuali operativi definiti e standardizzati e agite sotto stretta supervisione e/o con un grado di autonomia esercitato nell'ambito di linee guida ricevute dai responsabili. Intrattengono relazioni organizzative interne di tipo semplice e/o interlocuzioni esterne di natura diretta.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione di carattere generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici di TLC ovvero connessione alla rete internet; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center.
ADDETTO AL CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD INTERVENTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi anche di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni presenti nell'ambito organizzativo di appartenenza, svolge attività di configurazione in rete di nuovi

impianti/servizi effettua il monitoraggio dei livelli di funzionalità della rete attraverso sistemi di supervisione e controllo, esegue prove e misure finalizzate alla diagnosi/localizzazione dei disservizi, assicurando le azioni atte alla risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate. Tali attività richiedono, per il loro espletamento, un'efficacia realizzativa basata sulla capacità di applicazione di metodologie operative anche di tipo evoluto ed innovativo, nonché la conoscenza delle interrelazioni funzionali esistenti nell'ambito del processo operativo di appartenenza.
TECNICO DI SUPERVISIONE E CONTROLLO

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione tecnico-professionale in materia amministrativo-contabile, nonché conoscenza delle normative e procedure aziendali che regolano l'attività di competenza, cura con modalità esecutive le problematiche di gestione amministrativa (contabilità generale/industriale, fatturazione fornitori, ecc.) verificando l'attendibilità e conformità dei dati contabili anche attraverso contatti con enti interni e/o esterni all'azienda; assicura, inoltre, la realizzazione di tutte le operatività connesse tramite l'utilizzo anche di idonei supporti informatici.
ADDETTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.
OPERATORE DI /CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con completa autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI INTERVENTI TECNICI (*)

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

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale, opera con adeguato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori; per quanto di competenza svolge attività relative alla gestione del credito e/o, cura gli adempimenti fiscali, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, verifiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza.
SPECIALISTA DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

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

Lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione anche mediante visite presso i clienti, individuazione ed analisi delle esigenze degli stessi, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di supporto informatico.
ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

Lavoratrice/tore che, nell'ottica di analizzare e migliorare i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, si occupa della gestione delle campagne di vendita finalizzate a generare opportunità dai canali digitali per le proposizioni di prodotti e servizi.
ADDETTO CAMPAGNE DI MARKETING (ADDETTO AL MARKETING CAMPAIGN)

NOTA A VERBALE

Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care l'Area Professionale B, fascia retributiva 1, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di esigenze formative (individuate in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del nuovo sistema di classificazione del personale, all'Area Professionale A, fascia retributiva 2, per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inserimento all'Area Professionale B, fascia retributiva 1.

Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.

A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

L’applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

AREA PROFESSIONALE C

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di un grado di conoscenza, progressivo nel ruolo, che va da una connotazione specializzata di metodi, tecniche e processi fino ad una connotazione ampia e profonda e che abilita contributi professionali di particolare complessità e ad alta specializzazione. Svolgono attività caratterizzate da un grado di complessità nel ruolo da un livello medio dei problemi fino ad elevato e con una crescente ampiezza delle soluzioni possibili. Esercitano il ruolo con un grado di autonomia e decisionalità che spazia nei limiti di norme e procedure definite, fino ad una piena autonomia e responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Intrattengono relazioni, con un grado progressivo di complessità da medie fino a negoziali, all'interno dell'azienda con stakeholder interni alla funzione di appartenenza, con stakeholder al di fuori della funzione di appartenenza, fino ad esterne al contesto aziendale.

Nell’ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, seguendo le indicazioni provenienti dai propri responsabili e nell’ambito dei principi, norme e procedure valevoli per le attività di competenza, coordina ed indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al customer care ovvero addetti ad attività tecniche on line o on field; li gestisce operativamente sotto i profili di formazione, aggiornamento, valutazione, sviluppo e motivazione; li supporta nella loro normale attività relativamente a informazioni sui prodotti e servizi offerti, nella gestione diretta del cliente e negli strumenti informatici utilizzati. L’esercizio di tali compiti richiede un ambito di decisionalità funzionale ai risultati quali-quantitativi attesi, un’approfondita conoscenza del processo operativo di riferimento, nonché adeguate capacità di relazione, energia realizzativa e leadership.
COORDINATORE DI CUSTOMER CARE/TECHNICIAN

Lavoratrice/tore che, in possesso di un’elevata conoscenza del mercato di riferimento e dell’offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse, gestisce il rapporto con il cliente finalizzando le azioni commerciali intraprese.
VENDITORE

Lavoratrice/tore che, oltre a svolgere tutte le attività di “Addetto ad attività tecniche/Specialista di attività tecniche”, svolge con adeguata autonomia, anche con l’apporto di particolari e personali competenze e in conseguenza a specifici percorsi formativi, interventi di attivazione e assistenza tecnica di servizi/prodotti presso cliente finale o da remoto assicurandone, con le necessarie competenze di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software).
SPECIALISTA DI ATTIVITA’ TECNICHE INTEGRATE

Lavoratrice/tore che, sulla base di un approfondito grado di conoscenza delle tecnologie inerenti il mondo Internet, assicura la realizzazione, l'aggiornamento e la manutenzione delle pagine e dell'albero di navigazione dei siti gestiti; definisce, inoltre, le specifiche tecniche dei servizi su siti istituzionali e sui portali verticali, supportando e coordinando le attività di messa on line delle produzioni.
WEBMASTER

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze approfondite degli elementi della rete di competenza, esegue le attività necessarie alla raccolta ed elaborazione dei dati di traffico, rilevando i principali indicatori di qualità della comunicazione e gestendo le procedure informatiche relative all'acquisizione dei dati di tassazione, documentazione addebiti, numerazione clienti ecc.; effettua, inoltre, la diagnosi dei malfunzionamenti relativi agli applicativi di competenza, il ripristino della funzionalità e la gestione delle relative schede inconvenienti.
ANALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici, e/o telematici/social/digital, oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di customer care, svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata di tipo personalizzato, in logica one to one, verso la clientela di fascia alta con sistemi complessi, relativa a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre, assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea. Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite
OPERATORE SPECIALISTA DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate.
TECNICO PROGRAMMATORE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sugli elementi di rete di competenza (autocommutatori, apparati, reti speciali ecc.), svolge attività di progettazione esecutiva degli impianti sulla base del piano lavori definito, nel rispetto delle normative e dei criteri di progettazione; provvede alla richiesta di buoni d'ordine e monitora le attività di realizzazione secondo le tempificazioni previste ed effettuando gli opportuni controlli di qualità sui lavori effettuati.
PROGETTISTA ESECUTIVO/REALIZZATORE DI IMPIANTI

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale opera con elevato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, svolge attività caratterizzate dalla gestione di elementi complessi, richiedenti un'adeguata autonomia nell'analisi delle norme, delle metodologie e delle tecnologie proprie del contesto organizzativo d'appartenenza; assicura la corretta applicazione delle norme legislative afferenti i processi amministrativi; assicura per quanto di competenza il corretto puntuale svolgimento delle attività relative alla gestione del credito e degli adempimenti fiscali individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.
SPECIALISTA SENIOR DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

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

sicurezza con una attività di prevenzione e di contrasto alle azioni potenzialmente pericolose e fraudolente.
SPECIALISTA GESTIONE FRODI (FRAUD SPECIALIST)

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

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, si occupa della definizione e disegno e gestione delle campagne di vendita digitali finalizzate a generare opportunità per le proposizioni di prodotti e servizi. Analizza, definisce e ottimizza i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, mettendo in campo modelli e tecnologie per il raggiungimento degli obiettivi.
SPECIALISTA CAMPAGNE DI MARKETING (MARKETING CAMPAIGN SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che protegge e difende gli asset tecnologici rispetto a minacce e vulnerabilità; indirizza la rilevazione e la gestione di incidenti di sicurezza informatica, attraverso l'attività di monitoraggio ed analisi degli eventi di sicurezza ICT e il coordinamento di attività svolte da altri attori aziendali responsabili dell'ingegnerizzazione ed esercizio di piattaforme, reti e servizi TLC/ICT. Presidia inoltre le evoluzioni delle minacce in ambito Cyber Security e contribuisce alla creazione di una cultura diffusa di sicurezza delle informazioni anche attraverso collaborazioni con altre realtà nazionali ed internazionali. Si occupa di verificare tecnicamente apparati e soluzioni dal punto di vista della Cyber Security, individuando eventuali carenze e proponendo relative azioni di rimedio, e di contribuire all'indirizzo e alla scelta delle soluzioni di sicurezza anche con attività di prototipazione e sperimentazione.
ANALISTA CYBER SECURITY (CYBER SECURITY ANALYST)

Lavoratrice/tore che sviluppa e gestisce le soluzioni Webapplicative nel mondo dei canali digitali più idonee, sotto il profilo qualitativo e di performance con riferimento alle esigenze di servizio individuate e nel rispetto dei vincoli tecnico economici presenti.
DIGITAL TOUCH POINT DEVELOPER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo dei contenuti di self-caring e di nuove modalità di interazione digitale con i clienti, in ottica multicanale.
Analizza i comportamenti digitali dei clienti, con l'obiettivo di definire ed implementare i processi di digital caring anche adottando soluzioni tecnologiche innovative. Elabora i contenuti di assistenza via web in ottica multicanale. Supporta le funzioni competenti nella definizione di strumenti e indicatori per la rilevazione della qualità del servizio di caring sui canali digital.
DIGITAL CARING

Lavoratrice/tore che, disegna l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet).

Supporta la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER

Lavoratrice/tore che sviluppa pagine, ambienti, piattaforme web in coerenza con le elaborazioni grafiche in linea e con le indicazioni generali di progetto, garantendo la massima usabilità in termini di progettazione e user experience.
WEB PRODUCER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito digital. Presidia gli ambiti del social networking come medium di comunicazione, promozione e assistenza in ottica di sviluppo e lock-in della clientela.
Analizza i comportamenti dei clienti sui social network e gestisce i canali social dell'azienda.
Monitora le conversazioni in rete relativamente alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'azienda e definisce le azioni di miglioramento conseguenti, anche attraverso il coinvolgimento delle funzioni di offerta. Presidia le conversazioni e i feedback sui social network relativamente alle esigenze di assistenza commerciale e tecnica della clientela. Gestisce la social crisis management. Interpreta i risultati delle azioni svolte attraverso analisi qualitative e quantitative tramite specifici tools.
SOCIAL MEDIA SPECIALIST

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva i seguenti profili professionali

Lavoratrice/tore che, in possesso di un alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, cura il secondo livello di intervento relativamente a guasti di rete complessi, fornendo da remoto e/o on-site supporto professionale al personale tecnico preposto all'esecuzione; partecipa al collaudo dei nuovi impianti intrattenendo anche rapporti con le aziende fornitrici ed all'aggiornamento dei software di gestione delle reti.
ADDETTO AL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche e norme di progettazione e realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete; avvia o provvede al provisionig infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi.
PROGETTISTA/REALIZZATORE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche di ambienti di sviluppo di piattaforme applicative, ambienti tecnologici del cliente, linguaggi, tecniche di programmazione e tool di sviluppo software e di basi dati, qualità del software e tecniche di debugging, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte realizza e manutiene sistemi software; partecipa alla definizione delle specifiche funzionali, esegue i test e monitora l'inserimento in esercizio delle applicazioni sviluppate.
PROGRAMMATORE ESPERTO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture e sistemi ICT, esercizio delle reti informatiche, dei sistemi centralizzati di elaborazione e software di base, prodotti di gestione delle applicazioni, prodotti e procedure di storage e trasferimento dei dati, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte, esegue le installazioni e configurazioni di prodotti

Middleware nelle fasi di delivery e change dei sistemi in esercizio/collaudo; gestisce le anomalie afferenti al software Middleware ripristinandone le funzionalità; implementa le policy di sicurezza.
OPERATORE ICT

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

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

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, sulla base di ampie conoscenze professionali e nei limiti delle sole direttive generali, pianificando e sviluppando progetti relativi ad apparati complessi, anche attraverso la definizione delle specifiche di progetto in relazione ad apparati/tecnologie di fornitori esterni ed operando le necessarie valutazioni in ordine agli adeguamenti hardware/software degli impianti esistenti, assicura la progettazione, l'ingegnerizzazione, la realizzazione e/o l'ampliamento di reti voce/dati/internet, o di parti di esse e/o la definizione, la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi voce/dati/internet.
SPECIALISTA DI PIANIFICAZIONE DI RETE/SERVIZI DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso del più alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi, e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, cura la gestione di particolari eventi anomali non diagnosticati dai sistemi di gestione fornendo supporto professionale agli organismi operativi, intrattiene, per quanto di competenza, rapporti con le aziende fornitrici per il collaudo di nuovi impianti/prestazioni di rete, partecipa all'elaborazione di procedure e normative di esercizio e manutenzione degli elementi di rete di competenza.
ESPERTO DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche riguardanti i sistemi, il software, gli strumenti utilizzati per la creazione dei contenuti presenti nelle pagine web, nell'ambito delle sole direttive generali, idea, crea, elabora i contenuti e realizza siti internet e/o pagine web, sia dal punto di vista editoriale che dal punto di vista delle interfacce grafiche.
PUBLISHER

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevate e consolidate conoscenze tecnologiche e del mercato di riferimento, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati, effettuando in autonomia le attività necessarie ad analizzare, progettare, sviluppare e validare soluzioni informatiche tecnologicamente avanzate, per massimizzare il beneficio aziendale; svolge, inoltre, attività di supporto al cliente nella scelta di soluzioni implementative IT per poi seguirlo nelle fasi di attuazione dell'intero progetto o soluzione, anche attraverso una forte interazione con altre funzioni e attività. Interviene tempestivamente, inoltre, nel gestire e risolvere le anomalie che si possano presentare in relazione ai prodotti definiti.
SPECIALISTA ESPERTO DI SOLUZIONI INFORMATICHE

Lavoratrice/tore che, sulla base di direttive generali, coordina importanti organismi operativi, tecnici, amministrativi, provvedendo alla programmazione, alla gestione e all'utilizzo integrato e ottimizzato delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, contribuisce, operando nell'ambito di specifici progetti, alla realizzazione di soluzioni innovative partecipando allo sviluppo di singole componenti o parti di esse, effettuando i test di laboratorio ed elaborando le normative tecniche di riferimento. Fornisce inoltre contributi specifici per la partecipazione aziendale nei contesti internazionali di standardizzazione.
RESEARCHER

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SPECIALIST

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata e consolidata conoscenza specialistica su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche, norme di progettazione, realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge le attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete, per quanto di competenza; avvia o provvede al provisioning infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi. Tali attività sono esplicitate attraverso il coordinamento di risorse ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.
ESPERTO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC, analizza i processi di un operatore TLC, si interfaccia con il cliente per identificare congiuntamente le aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, propone azioni di ridisegno e ottimizzazione dei processi, seguendo anche principi e pratiche agile, supporta il cliente nella scelta di prodotti / soluzioni, collabora alla definizione di specifiche funzionali e tecniche come interfaccia tra il cliente e il responsabile di progetto, effettua analisi di fattibilità, partecipa al dimensionamento / valutazione dei sistemi da realizzare.
SPECIALIST DI PROCESSO DI OPERATORE TLC

Lavoratrice/tore che in possesso del più alto grado di specializzazione assicura, nell'ambito delle sole direttive generali, le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, con competenze estese a due o più ambiti tradizionali (commutazione, trasmissione,

impianti e servizi, portanti fisici, prodotti business, alimentazione e condizionamento) e con capacità di effettuare interventi tecnico – operativi su infrastrutture/servizi innovativi legati alla fibra ottica.
TECNICO ON FIELD MULTISKILL E SERVIZI INNOVATIVI ASSURANCE & DELIVERY INTEGRATED

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC assicura la commercializzazione dei servizi e prodotti di telecomunicazioni e/o servizi e prodotti ICT e Network alle Aziende Private e/o Istituzioni Pubbliche, con l'obiettivo di massimizzare il valore della base clienti e la quota di mercato, garantendo la redditività delle soluzioni commercializzate.
VENDITORE DIRETTO (DIRECT ACCOUNT)

Lavoratrice/tore che applica modelli statistici complessi a seconda degli obiettivi definiti nel dominio di pertinenza e supporta i Data Scientist nello sviluppo dei sistemi custom e dei verticali applicativi a valle dell'analisi statistica.
BIG DATA ANALYST

Lavoratrice/tore che coordina la progettazione dell'esperienza multicanale della clientela, ponendo attenzione all'usabilità del prodotto/servizio erogato all'utente, con l'obiettivo di comprendere le esigenze del consumatore e tradurle in specifiche tecniche di prodotto, prestando attenzione alla progettazione di una user interface che ottimizzi l'esperienza dell'utente.
CUSTOMER (O DIGITAL) EXPERIENCE MANAGER

Lavoratrice/tore che individua e disegna soluzioni applicative/in ambito Digital Touch Point; fornisce supporto per le scelte architetturali relative agli altri canali aziendali; collabora con i referenti del business per definire requisiti e piani di azione; verifica la corretta implementazione delle integrazioni di terze parti.
DIGITAL CHANNEL ARCHITECT

Lavoratrice/tore che sviluppa ed amministra le piattaforme cognitive: implementa i dialoghi definisce e manutiene i modelli linguistici nell'ambiente di esercizio (contribuendo alla gestione applicativa delle piattaforme cognitive).
MACHINE LEARNING

Lavoratrice/tore che assicura la pianificazione e il coordinamento delle risorse necessarie per la realizzazione del progetto, ne organizza il team, gestisce le relazioni e cura la definizione e il coordinamento dell'assegnazione di responsabilità sui task di progetto; ne verifica lo stato di avanzamento in relazione agli aspetti tecnico/economici, individuando le eventuali criticità e attuando le relative azioni correttive. Produce la reportistica di avanzamento del progetto, ne presidia il rilascio e ne verifica l'efficacia.
PROJECT MANAGER

Lavoratrice/tore che supporta le risorse nell'adozione di principi Agile e delle pratiche più adatte al proprio contesto. Tramite l'uso di metriche e pratiche come retrospettive promuove principi di miglioramento continuo. Supporta le risorse cui è assegnata la gestione e il coordinamento nell'adozione dei principi Agile.
AGILE PRATICTIONER

Lavoratrice/tore che definisce le iniziative prioritarie in ambito analitico, predittivo di simulazione e ottimizzazione, gestisce il portfolio di modelli in produzione, le attività e gli artefatti cross-funzionali,

collabora in ambito Machine Learning/Artificial Intelligence alla definizione dei modelli e degli sviluppi da applicare sulle diverse piattaforme.
DATA INTELLIGENCE

Lavoratrice/tore che progetta funzionalmente e implementa tecnicamente le dashboard utente identificando e proponendo gli elementi di ottimizzazione in ottica di miglioramento incrementale degli artefatti. Collabora con Data Engineering nella progettazione delle pipeline informative.
BIG DATA VISUALIZATION

Lavoratrice/tore che garantisce le attività di mining, di modellazione, interpretazione, fusione ed estrazione delle informazioni a partire da grandi insiemi di dati: identifica, raccoglie, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarne informazioni, anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.
BIG DATA SCIENTIST

Lavoratrice/tore che elabora, disegna e gestisce l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet). Sviluppa la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER SENIOR

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze dei sistemi di cloud computing architecture e delle soluzioni IT più rilevanti, progettare e costruire ambienti cloud scalabili e resilienti, che si adattino il più possibile alle esigenze di business, individua e valuta i cloud provider più adatti alle esigenze dell'azienda; possiede una buona comprensione del back-end e delle sue risorse a basso livello (reti, storage, hypervisor, ecc.) per garantire la sicurezza delle soluzioni cloud adottate.
CLOUD ARCHITECHT

Lavoratrice/tore che, sulla base delle conoscenze dei sistemi di cloud computing e delle soluzioni IT più rilevanti, disegna, implementa e gestisce soluzioni sul cloud attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestione delle architetture e delle configurazioni; supporta le attività di progettazione e l'implementazione delle soluzioni tecniche e assicura l'automazione dei processi di gestione e di provisioning delle infrastrutture.
CLOUD ENGINEER

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sulle tecnologie avanzate di intelligenza artificiale – tra cui knowledge graphs, vector databases e sistemi RAG (retrieval-augmented generation) – progetta, guida e gestisce l'intero ciclo di vita delle iniziative di intelligenza artificiale generativa in azienda, occupandosi della progettazione tecnica e delle architetture, dell'implementazione e del miglioramento continuo dei sistemi basati sull'intelligenza artificiale che trasformano e integrano i processi aziendali, garantendo al contempo scalabilità, sicurezza e conformità alle normative di legge e aziendali.
GEN/AI SOLUTION ARCHITECT E TECHNICAL OWNER

Lavoratrice/tore che svolge, con autonomia operativa, attività specialistiche end-to-end su casi d'uso di intelligenza artificiale e apprendimento automatico: analisi, progettazione, sviluppo, addestramento, validazione, messa in esercizio controllata e monitoraggio dei modelli e delle relative pipeline. Garantisce qualità, affidabilità e tracciabilità delle soluzioni, contribuendo al miglioramento dei processi operativi e della customer experience.
SPECIALISTA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E APPRENDIMENTO AUTOMATICO (AI & MACHINE LEARNING SPECIALIST)

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 4° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, in possesso di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura l'ideazione di nuovi prodotti/servizi, identificando, con le opportune analisi economiche di redditività, le relative potenzialità di vendita; determina il posizionamento del prodotto/servizio sul mercato di riferimento definendone le modalità di lancio, comunicazione e pricing; gestisce il posizionamento del prodotto/servizio anche nelle fasi successive al lancio.
PRODUCT MANAGER

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze degli scenari e delle dinamiche di mercato Internet, assicura l'ideazione e la programmazione delle iniziative pubblicitarie su web al fine di sviluppare revenues da web advertising; definisce i modelli di pricing, gestendo i rapporti con i clienti del web advertising e con le concessionarie pubblicitarie monitorando l'andamento delle attività, promuovendo gli eventuali interventi correttivi, attivando, inoltre, le opportune procedure e attività per la visibilità delle pagine pubblicate.
WEB ADVERTISING

Lavoratrice/tore che, operando sulla base di obiettivi, svolge funzioni di coordinamento di strutture operative di particolare complessità comprendenti anche più settori operativi. Tali funzioni si esplicano nella conduzione e gestione di risorse umane, tecniche ed organizzative caratterizzate da significative eterogeneità e complessità nell'ambito aziendale di appartenenza.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI COMPLESSI

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo IT, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni anche rappresentando un punto di riferimento professionale per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Effettua, inoltre scouting tecnologici e propone nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SENIOR

Lavoratrice/tore che assicura in piena autonomia - per l'elevato grado di specializzazione raggiunto e grazie in relazione alla profonda conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse - il presidio del portafoglio clienti di competenza con l'obiettivo di guidarli nel percorso di sviluppo della propria infrastruttura di servizi.
ACCOUNT DI VENDITA

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze specialistiche e professionali in ambito innovation e digital e di una conoscenza di tutti i principali processi di gestione dei Committente, su diversi canali digitali e tradizionali definisce e propone al Committente dell'outsourcer strategie, processi e adozioni di tecnologie volte a garantire il miglioramento dei KPI di business in un contesto di trasformazione digitale, definisce e propone l'adozione e lo sviluppo di nuove metodologie per favorire il cambiamento culturale digitale in tutte le Line of Business. Abilitatore che effettua analisi e valutazioni dei risultati, gestisce tutti i progetti anche in termini di budget focalizzati alla gestione dei clienti.
CUSTOMER INNOVATION MANAGER

Lavoratrice/tore che progetta, implementa e gestisce pipeline di dati altamente scalabili che elaborino informazioni multi-strutturate su larga scala garantendo set di dati ottimizzati. Esplora opportunità di

arricchimento del patrimonio informativo aziendale valutando l'acquisizione di dati esterni (open e/o proprietari).
DATA ENGINEER

Lavoratrice/tore che, sulla base di competenze tecniche avanzate ed elevata capacità di analisi, assicura la gestione di dati complessi, di grandi dimensioni e non strutturati con lo scopo di estrapolare pattern significativi, comprende la varietà dei dati trattati (strutturati e destrutturati) e analizza la situazione in essere per definire modelli e sistemi per gestire questa eterogeneità, fornisce informazioni e specifiche operative per gestire la governance delle informazioni e la sicurezza associata ai sistemi utilizzati.
BIG DATA ARCHITECT

AREA PROFESSIONALE D

Appartengono a questa area professionale le figure che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicitate attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che assume, nei diversi ambienti organizzativi, responsabilità dirette nel governo e nella gestione integrata ed ottimizzata delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate, in contesti contraddistinti da elevata eterogeneità e rilevante complessità. E' altresì propria di detto profilo la conduzione di relazioni complesse con interlocutori interni ed esterni nonché la piena conoscenza delle politiche di sviluppo aziendale.
RESPONSABILE DI STRUTTURA

Lavoratrice/tore che, per l'elevato grado di specializzazione raggiunto, è preposto alla definizione di importanti progetti relativi al settore di appartenenza, verificando, anche attraverso il supporto di altre funzioni aziendali, la fattibilità tecnica ed economica e garantendo l'impostazione, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti stessi. È altresì proprio del profilo lo svolgimento di attività di consulenza integrata nei confronti delle altre strutture aziendali.
PROFESSIONAL DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE ED ESPERIENZA

A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto di seguito:

Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave.

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

È riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.

In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.

In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.

Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nell'Area C e rientranti nella 4° fascia retributiva.

Le Parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.

Le Parti si danno atto che per quanto non previsto si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

NOTA A VERBALE 1

Tenuto conto della profonda innovazione costituita dal nuovo modello di classificazione del personale, le Parti convengono che la relativa disciplina contenuta nel rinnovo del CCNL, pur costituendo un elemento essenziale, ha natura sperimentale e che, di conseguenza, l'implementazione di tale nuovo modello sarà oggetto, per i primi 12 mesi, di incontri bimestrali di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze. Successivamente gli incontri avranno cadenza semestrale e, decorsi 36 mesi, avranno cadenza annuale.

Nell'ambito della fase sperimentale le Parti si dichiarano disponibili a considerare eventuali correttivi e/o integrazioni al presente modello di classificazione sulla base delle evidenze emerse, attivando a richiesta di una delle Parti il suddetto Osservatorio.

NOTA A VERBALE 2

In caso di ristrutturazioni aziendali derivanti da processi di automazione e/o obsolescenza professionale, le Parti convengono che, a livello aziendale, al fine di garantire l'occupabilità, potranno essere sottoscritti specifici accordi che prevedano la mobilità all'interno delle aree professionali.

Art. 24 – ***Mutamento temporaneo di mansioni (Articolo in vigore fino al 30 giugno 2026)***

1. Fermo restando il disposto dell'art. 13 della legge 20 maggio 1970, n. 300, i lavoratori che disimpegnino, non continuativamente, mansioni di livello superiore hanno diritto al passaggio a detto livello superiore purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio al 6° livello professionale e mesi sei per il passaggio agli altri livelli professionali.
2. L'esplicazione di mansioni di livello superiore in sostituzione di altro lavoratore assente per permesso o congedo, malattia, gravidanza e puerperio, infortunio, ferie, servizio militare di leva o richiamo di durata non superiore alla durata normale del servizio di leva, aspettativa, non dà luogo a passaggio di livello, salvo il caso della mancata riammissione del lavoratore sostituito nelle sue precedenti mansioni.
3. Al lavoratore comunque assegnato a compiere mansioni inerenti a livello superiore a quello di appartenenza deve essere corrisposto, in aggiunta alla sua normale retribuzione, un compenso non inferiore alla differenza tra la sua normale retribuzione e la retribuzione minima contrattuale del livello superiore.

Art. 24 – ***Mutamento temporaneo di mansioni (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)***

1. Fermo restando quanto disposto dall'art. 13 della legge 20 maggio 1970 n. 300, per l'applicazione del quale i livelli di inquadramento si identificano a tutti gli effetti nelle Aree Professionali, i lavoratori che disimpegnino in modo prevalente, ma non continuativamente, mansioni dell'Area Professionale superiore hanno diritto al passaggio a detta Area Professionale purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio all'Area Professionale C e mesi sei per il passaggio alle altre Aree Professionali.

2. L'esplicazione di mansioni dell'Area Professionale superiore in sostituzione di altro lavoratore assente per permesso o congedo, malattia, gravidanza e puerperio, infortunio, ferie, servizio militare di leva o richiamo di durata non superiore alla durata normale del servizio di leva, aspettativa, non dà luogo al passaggio a detta Area Professionale, salvo il caso della mancata riammissione del lavoratore sostituito nelle sue precedenti mansioni.

3. Al lavoratore comunque assegnato a compiere mansioni inerenti all'Area Professionale superiore a quello di appartenenza deve essere corrisposto, in aggiunta alla sua normale retribuzione, un compenso non inferiore alla differenza tra la sua normale retribuzione e la retribuzione minima contrattuale dell'Area Professionale superiore tenuto conto della fascia retributiva di riferimento per lo specifico profilo professionale agito o, in mancanza, della prima fascia retributiva.

4. Il lavoratore assegnato a svolgere le mansioni proprie del profilo professionale appartenente ad una fascia retributiva superiore a quella di appartenenza ha diritto a ricevere il relativo trattamento economico e consolida l'appartenenza in caso di specifica conferma decorsi 6 mesi continuativi.

Art. 25 – *Trasferimento*

1. I trasferimenti individuali potranno essere disposti per comprovate esigenze tecniche, organizzative e produttive i cui dettagli verranno forniti al lavoratore nella comunicazione di cui al successivo comma 3.

2. In tali occasioni si terrà conto delle obiettive e comprovate ragioni che il lavoratore dovesse addurre contro il trasferimento, con particolare attenzione a quelle eventualmente addotte da lavoratori ultracinquantacinquenni.

3. Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto al lavoratore e la comunicazione sarà preceduta da un preavviso non inferiore a venti giorni.

4. I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto nel corso del quale sarà considerata la possibilità di ricorrere a strumenti quali il telelavoro, il lavoro agile**,** e la mobilità professionale.

5. La presente disciplina non si applica ai trasferimenti che vengano disposti verso Comuni appartenenti alla stessa provincia o a province limitrofe, qualora detti trasferimenti intervengano entro un raggio chilometrico pari a 25 km dalla sede, dallo stabilimento, o cantiere di pertinenza. Sono fatte salve le regolamentazioni eventualmente presenti a livello di singola azienda.

Art. 26 - Orario di lavoro

1. Ferma restando la disciplina legale dell'orario di lavoro e le relative deroghe ed eccezioni, ai soli fini contrattuali la durata massima normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 40 ore, distribuite di norma su quattro, cinque o sei giorni alla settimana.

   Al fine di adeguare la disciplina dell'orario di lavoro alle dinamiche dello sviluppo delle nuove tecnologie, che abilitano l'adozione di modelli organizzativi innovativi, a livello aziendale potrà essere concordata una minore durata dell'orario normale di lavoro, definendone le misure di compensazione che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi.

1 bis. Tenuto conto delle esigenze organizzative della filiera, caratterizzata da variazioni di intensità dell'attività lavorativa, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del D.Lgs. n. 66/2003, la durata media dell'orario di lavoro viene calcolata con riferimento ad un periodo di dodici mesi.

2. Previo esame con la RSU, la direzione aziendale stabilisce l'articolazione giornaliera, anche in modo non uniforme, dell'orario di lavoro settimanale contrattuale nonché gli eventuali orari elastici di entrata, intervallo e uscita del personale. Per specifiche oggettive esigenze finalizzate a garantire la continuità e la funzionalità del servizio da soddisfare in modo tempestivo e non espletabili con le ordinarie articolazioni giornaliere dell'orario di lavoro (quali l'avvio di nuove unità produttive/organizzative, l'immissione sul mercato di prodotti e servizi ad alta tecnologia, le operazioni connesse ai cambi release, eventi straordinari come Telethon e manifestazioni simili), l'azienda può stabilire, per predefiniti periodi temporali, diverse modalità di collocazione della prestazione. Delle predette esigenze tecnico-produttive nonché delle modalità applicative l'azienda darà, preventiva comunicazione al lavoratore nonché alla RSU interessata entro 48 ore. Per le ore di lavoro non coincidenti con la collocazione ordinaria, verrà corrisposta una maggiorazione del 15% da calcolarsi sugli elementi della retribuzione di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, ecc.). La predetta maggiorazione non è cumulabile con eventuali maggiorazioni spettanti ad altro titolo. Di norma ogni sei mesi, su richiesta della RSU e/o le Organizzazioni Sindacali stipulanti, si effettuerà un incontro per esaminare l'andamento e le motivazioni del fenomeno nonché le modalità applicative.

3. Per fare fronte a necessità connesse a variazioni di intensità dell'attività lavorativa, dovute a motivi stagionali o contingenti, la durata dell'orario di lavoro può risultare anche da una media plurisettimanale nell'arco di ciascun semestre, con i limiti massimi di 48 ore settimanali e 12 ore giornaliere e con una durata minima di 32 ore o formule compensative equivalenti. L'azienda definirà tali regimi di orario previo esame congiunto con la RSU interessata. In tali casi, le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro giornaliero e settimanale non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. Nell'ambito delle flessibilità sopra previste, i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi di superamento che in quelli di minore prestazione. Per le prestazioni eventualmente eccedenti le 45 ore settimanali sarà riconosciuta una maggiorazione della retribuzione nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

4. Gli orari di lavoro individuali possono essere:

   - orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;

– orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.

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

5. I lavoratori non potranno rifiutarsi di partecipare alle turnazioni stabilite dall'azienda, anche per specifiche aree organizzative di appartenenza. Per i lavoratori turnisti, l'eventuale giornata di libertà potrà anche non essere consecutiva a quella di riposo.

6. Sono considerati lavoratori addetti a turni avvicendati coloro che normalmente effettuano la loro prestazione lavorativa in attività in cui vi sia un'effettiva coincidenza tra la fine di un turno di lavoro e l'inizio di quello successivo, secondo un ritmo rotativo programmato che comporti la necessità di compiere un lavoro ad ore differenziate su un periodo determinato di giorni o settimane. Non sono pertanto da considerarsi tali, oltre ai lavoratori che operano a orario base e ai lavoratori che operano a orari sfalsati/speciali, quelli che pur osservando in modo continuativo un orario coincidente per inizio e termine con quello del turno avvicendato, sono addetti a posti di lavoro in cui di fatto non viene attuato avvicendamento di turni per motivi di organizzazione aziendale ovvero inerenti il particolare tipo di lavoro.

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

7. Ai lavoratori addetti a turni avvicendati, come definiti al precedente comma, che prestano normalmente la propria attività per 8 ore giornaliere e per 40 ore settimanali, viene riconosciuta una pausa retribuita di 30 minuti al giorno per la refezione nelle ore di presenza in azienda.

8. In linea normale i turni di servizio sono articolati in modo da garantire a ciascun lavoratore un periodo di riposo pari ad almeno 11 ore tra la fine del turno di lavoro e l'inizio di quello successivo. Diversi periodi di riposo potranno essere concordati a livello aziendale.

NOTA A VERBALE

Le Parti, viste le disposizioni di cui all' art. 17 comma 5 lett. a) del d.lgs. n. 66 del 2003, si danno reciprocamente atto che ai lavoratori inquadrati nei livelli 6° e 7°, dal 1° luglio 2026 appartenenti all'Area Professionale C, fasce retributive 3 e 4 in quanto personale con funzioni direttive e al personale Quadro inquadrato all'Area Professionale D, fascia retributiva 1, non spetta il compenso per le prestazioni eccedenti l'orario normale contrattuale. Restano salvi i trattamenti di miglior favore in essere.

RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO

9. Ferma restando la durata dell'orario normale contrattuale di 40 ore settimanali, viene riconosciuta una riduzione dell'orario di lavoro di 72 ore in ragione di anno di servizio e in misura proporzionalmente ridotta per le frazioni di anno. Per i lavoratori addetti a turni avvicendati, così

come definiti al precedente comma 6, che prestano la propria attività in sistemi di turnazione di 15 o più turni settimanali comprendendo il turno notturno e/o quelli di sabato e domenica, sarà inoltre riconosciuto, a decorrere dal 1° dicembre 2004, un ulteriore permesso annuo retribuito di otto ore, computato in ragione di anno di servizio o frazione di esso, assorbibile fino a concorrenza dalle eventuali riduzioni definite negli accordi aziendali.

10. I lavoratori potranno fruire di detta riduzione con permessi individuali retribuiti per gruppi di ore non inferiori a 2; i permessi dovranno essere fruiti nel corso dell'anno di maturazione; l'azienda potrà stabilire, previo esame congiunto con la RSU, diverse modalità di utilizzazione delle ore di riduzione compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali. A livello aziendale potranno essere stipulati accordi che prevedano fruizioni collettive di detti permessi anche connesse a minori volumi produttivi.

11. La fruizione di detti permessi individuali retribuiti (come di quelli previsti per ex festività) avverrà previa richiesta da effettuarsi almeno venti giorni prima e nel rispetto di un tasso di assenza contemporanea a tale titolo non superiore al 5% dei lavoratori normalmente addetti al turno. Nel caso in cui non sia rispettato il termine di preavviso di venti giorni la fruizione dei permessi richiesti avverrà compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali e mediante rotazione che non implichi complessivamente assenza superiore ad un tetto compreso tra l'8,5% e l'11,5% dei lavoratori normalmente addetti al turno.

12. I permessi eccezionalmente non fruiti entro l'anno di maturazione continuano a confluire, salvo diversi accordi aziendali, a decorrere dal 1° gennaio 2021 in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di 18 mesi, per consentirne la completa fruizione da parte del lavoratore secondo le modalità di preavviso ed alle condizioni indicate al precedente comma 11. In caso di esigenze connesse a situazioni di difficoltà aziendale di carattere economico e/o produttivo, l'Azienda, previo esame con le RSU nel corso del quale saranno illustrate nel dettaglio le ragioni che rendono necessario il ricorso a tale istituto, potrà disporre la fruizione di detti permessi residui. Al termine di tale periodo, le eventuali ore che risultassero ancora accantonate, saranno liquidate con la retribuzione in atto nel mese di scadenza.

13. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in materia disciplinati da specifici accordi.

14. Le riduzioni di orario di cui al precedente comma 9 non si applicano, fino a concorrenza, ai lavoratori che osservano orari di lavoro articolati secondo modalità non specificamente previste dal presente CCNL e con orari settimanali o plurisettimanali di lavoro effettivo inferiori alle 40 ore, quali, ad esempio, il turno di 6 ore per 6 giornate settimanali e/o le prestazioni lavorative fissate in 38 ore e 10 minuti settimanali o 37 ore e 40 minuti per i turnisti. Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore. Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

15. La previsione di cui al presente comma è contenuta all'art. 1 della Parte Speciale CRM/BPO.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Ai fini della saturazione delle percentuali di assenza contemporanea stabilite dal presente articolo (5%, 8,5% - 11,5%) le assenze derivanti dalla fruizione dei permessi annui retribuiti maturati nell'anno e di quelli accantonati nel Conto ore, devono essere considerate in cumulo con quelle derivanti dalla fruizione dei permessi accantonati nella Banca ore di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno).

Art. 27 – *Reperibilità*

1. La reperibilità è un istituto complementare alla normale prestazione lavorativa, mediante il quale il lavoratore è a disposizione dell'azienda per assicurare, secondo un programma dalla stessa predisposto, la continuità dei servizi, la funzionalità degli impianti e il presidio del mercato di riferimento.

2. Il lavoratore, ove richiesto dall'azienda, deve partecipare alle turnazioni di reperibilità salvo giustificati motivi di impedimento e sarà di regola informato con un preavviso minimo di 48 ore.

3. Per intervento in reperibilità si intende l'attività svolta dal lavoratore a seguito di segnalazione di criticità e fino al ripristino della funzionalità. L'intervento può essere effettuato con mezzi telematici o direttamente sul sito in cui si è verificata la criticità; in questo secondo caso il tempo complessivo d'intervento comprende quello normalmente necessario dal momento della chiamata per raggiungere il sito e rientrare dal medesimo.

4. Ai lavoratori in reperibilità le aziende riconosceranno trattamenti retributivi tra loro non cumulabili e differenziati per il periodo di disponibilità e per quello di intervento; secondo le modalità definite a livello aziendale, previo esame congiunto con le RSU.

5. Il periodo di disponibilità non deve essere considerato ai fini del computo dell'orario di lavoro legale e contrattuale.

Art. 28 – *Giorni festivi*

1. Agli effetti della legge 22 febbraio 1934, n.370 sono considerati giorni festivi le domeniche o i giorni di riposo settimanale sostitutivo di quello di cui all'art. 29 (Riposo settimanale).

2. Agli effetti della legge 27 maggio 1949, n.260, della legge 5 marzo 1977, n.54 e del d.p.r. 28 dicembre 1985, n.792, sono considerati giorni festivi:
   A) le festività del 25 aprile (Anniversario della Liberazione), del 1° maggio (Festa del Lavoro) e del 2 giugno (Festa della Repubblica);
   B) le festività di cui appresso:
      1) Capodanno (1° gennaio);
      2) Epifania del Signore (6 gennaio);
      3) Lunedì di Pasqua (mobile);
      4) SS Pietro e Paolo per il comune di Roma (giorno del Santo Patrono - 29 giugno);
      5) Assunzione di M.V. (15 agosto);
      6) San Francesco (4 ottobre);
      7) Ognissanti (1° novembre);
      8) Immacolata Concezione (8 dicembre);
      9) Natale (25 dicembre);
      10) S. Stefano (26 dicembre);
   C) Il giorno del Santo Patrono del luogo in cui è situata la sede di lavoro di riferimento del dipendente o un'altra festività da concordarsi all'inizio di ogni anno tra le Organizzazioni locali competenti in sostituzione di quella del Santo Patrono, fatto salvo il punto 4) della lettera B).

3. Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui ai punti A), B) e C) del precedente comma - anche se infrasettimanali, saranno compensate, in aggiunta alla normale retribuzione, con la retribuzione oraria aumentata della maggiorazione per lavoro festivo.

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

5. Tale trattamento è dovuto, per il giorno di domenica coincidente con una delle citate dette festività, anche a coloro che, nei casi consentiti dalla legge, lavorino di domenica, fruendo del prescritto riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica in altro giorno della settimana, fermo restando che non è dovuto alcun compenso nel caso di coincidenza della festività col giorno di riposo compensativo ovvero sostitutivo della domenica. Al trattamento in parola si aggiungono inoltre, per coloro che lavorano di domenica, i compensi previsti dall'art. 30 per tali prestazioni secondo quanto ivi definito.

6. In sostituzione delle soppresse festività religiose, di cui alla legge 5 marzo 1977, n. 54 e del relativo trattamento, i lavoratori potranno fruire di quattro giorni di permesso individuale retribuito nel corso di ciascun anno. In caso di inizio o cessazione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno, o di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, i predetti giorni di permesso sono ridotti in proporzione ai mesi di effettivo servizio. I lavoratori fruiscono dei permessi per turni interi, semi-turni ovvero per gruppi di 30 minuti. A livello aziendale potranno essere concordate specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione di tali permessi nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo e conseguentemente non dare luogo alla monetizzazione. Restano salvi i trattamenti in

materia disciplinati da specifici accordi. Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi di cui sopra, si applicano le disposizioni di cui al comma 11 dell'art. 26 (Orario di lavoro - riduzione dell'orario di lavoro).

7. Per quanto riguarda la festività del 4 novembre, la cui celebrazione ha luogo nella prima domenica di novembre, le aziende provvederanno a corrispondere il trattamento economico previsto per le festività che coincidono con la domenica. Eventuali discipline aziendali in atto che prevedano invece il riconoscimento di permessi retribuiti individuali a fronte della predetta ex festività, potranno formare oggetto di apposito esame a livello aziendale.

NOTA A VERBALE

Le aziende che applicano il presente contratto presteranno attenzione al tema dello spostamento del riposo settimanale in coincidenza delle festività.

Art. 29 – *Riposo settimanale*

1. Il riposo settimanale cade normalmente di domenica. Sono fatte salve le deroghe e le eccezioni di legge.

2. Con riferimento ai lavoratori per i quali è ammesso a norma di legge il riposo settimanale in giorno diverso dalla domenica, questa ultima è considerata giorno lavorativo, mentre è considerato festivo a tutti gli effetti il giorno fissato in sostituzione del riposo settimanale.

3. L'azienda ha comunque facoltà di disporre, per esigenze di servizio, lo spostamento dei turni di riposo settimanale, previo adeguato preavviso ai lavoratori interessati.

Art. 30 – *Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno*

1. Fermi restando gli effetti sulla disciplina dell'orario di lavoro derivanti dalla natura di servizio pubblico dell'attività svolta dall'azienda, si considera lavoro straordinario, ai soli fini contrattuali, quello compiuto oltre l'orario normale settimanale di cui all'art. 26 (Orario di lavoro – Riduzione dell'orario di lavoro).

2. Sino a detto limite, le prestazioni eccedenti la normale durata dell'orario di lavoro settimanale applicato in azienda sono considerate lavoro supplementare.

3. Il lavoro di cui al precedente comma 1 è ammesso in via normale per un periodo non superiore a 250 ore annuali, salve in ogni caso le deroghe ed eccezioni di legge.

4. Si considera periodo notturno un periodo di almeno sette ore consecutive comprendente l'intervallo tra la mezzanotte e le cinque del mattino. Si considera lavoratore notturno qualsiasi lavoratore che svolga nel periodo notturno almeno tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero in modo normale ovvero tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero per un minimo di 80 giorni lavorativi all'anno.

5. Ai soli effetti retributivi è considerato lavoro notturno quello compiuto tra le ore 22 e le 7.

6. Il limite delle 8 ore giornaliere di prestazione dei lavoratori notturni è calcolato come media nell'arco della settimana, ovvero nel più ampio periodo eventualmente previsto nelle aziende in applicazione dei modelli di flessibilità oraria di cui al comma 3 dell'art. 26 (Orario di lavoro– Riduzione dell'orario di lavoro).

7. Il divieto di adibire al lavoro notturno le donne per il periodo che va dall'accertamento dello stato di gravidanza fino al compimento di un anno di età del bambino, riguarda anche il lavoro notturno eccezionale; la non obbligatorietà del lavoro notturno - prevista ai sensi delle vigenti disposizioni di legge per:
   - lavoratrice madre di un figlio di età inferiore a tre anni o, in alternativa, lavoratore padre convivente con la stessa;
   - lavoratrice o lavoratore che sia l'unico genitore affidatario di un figlio convivente di età inferiore a 12 anni;
   - lavoratrice o lavoratore che abbia a proprio carico un soggetto disabile ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 104 e successive modificazioni, riguarda anche il lavoro notturno eccezionale.

8. Si considera lavoro festivo quello compiuto dal lavoratore nelle domeniche, o per i lavoratori in turno nel giorno di riposo settimanale, e negli altri giorni riconosciuti festivi.

9. È in facoltà dell'azienda di richiedere ai lavoratori, entro i limiti consentiti dalla legge o dal presente contratto, di compiere lavoro supplementare di cui al comma 2, straordinario o notturno ed il lavoratore non può rifiutarsi, salvo giustificato motivo di impedimento. È facoltà dell'azienda richiedere la prestazione di lavoro festivo.

10. I compensi per le prestazioni suddette, non cumulabili tra loro, sono stabiliti come segue.

Lavoro supplementare/straordinario

11. Le ore di lavoro supplementare di cui al comma 2 e le ore di lavoro straordinario sono compensate con le seguenti maggiorazioni, da computarsi sulla quota oraria della retribuzione mensile composta da minimo contrattuale di categoria, sovraminimi ad personam, aumenti periodici di anzianità, ex indennità di contingenza:

	Lavoratori a turni avvicendati (*)	Restante personale
Lavoro straordinario diurno prime due ore	25%	25%
Lavoro straordinario diurno ore successive nella stessa giornata	30%	30%
Lavoro straordinario festivo	55%	55%
Lavoro straordinario festivo con riposo compensativo	35%	35%
Lavoro straordinario notturno prime due ore	40%	50%
Lavoro straordinario notturno ore successive	45%	50%
Lavoro straordinario notturno festivo	65%	75%
Lavoro straordinario notturno festivo con riposo compensativo	50%	55%

(*) per la individuazione dei lavoratori a turni avvicendati si fa riferimento a quanto previsto al comma 6 dell'art. 26 (Orario di lavoro).

Lavoro festivo e lavoro notturno

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

	Lavoratori a turni avvicendati (*)	Restante personale
Lavoro festivo	50%	50%
Lavoro festivo con riposo compensativo	15%	15%
Lavoro notturno	15%	32%
Lavoro notturno con riposo compensativo	20%	20%
Lavoro notturno e festivo	55%	60%
Lavoro notturno festivo con riposo compensativo	50%	55%

(*) per la individuazione dei lavoratori a turni avvicendati si fa riferimento a quanto previsto al comma 6 dell'art. 26 (Orario di lavoro).

13. Le maggiorazioni di cui ai commi 11 e 12 non sono utili al fine del computo dei vari istituti contrattuali e di legge a corresponsione indiretta e differita, in quanto sono già comprensive della loro eventuale incidenza sugli stessi

BANCA ORE

Le Parti convengono di confermare l'istituzione della banca ore per tutti i lavoratori e per tutte le ore di straordinario prestate, salvo diverso accordo aziendale secondo i seguenti criteri e modalità.
Ai lavoratori che prestano lavoro straordinario, se non richiedono entro il mese successivo a quello in cui hanno effettuato la prestazione di optare per il riposo compensativo, sarà devoluto il pagamento dello straordinario con le maggiorazioni contrattualmente previste nel periodo di paga successivo al suddetto bimestre e con la retribuzione del mese dell'effettuazione della prestazione straordinaria. I lavoratori che richiedono formalmente entro il mese successivo alla prestazione straordinaria di optare per il riposo potranno fruirlo con le modalità e quantità previste per il conto ore di cui all' art. 26.
Per le ore di straordinario che confluiscono nella banca ore verrà corrisposta la maggiorazione onnicomprensiva pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario nelle varie modalità di esplicazione, computata sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario, notturno e festivo.
Ai lavoratori che nel corso del mese di prestazione di lavoro straordinario dichiarano di volere il pagamento, la relativa erogazione sarà corrisposta secondo la normale prassi aziendale.

Art. 31 – *Ferie*

1. I lavoratori maturano per ogni anno di servizio un periodo di ferie con corresponsione della retribuzione, pari a quattro settimane corrispondenti a ventiquattro giorni lavorativi. Ogni settimana di ferie dovrà essere ragguagliata a sei giorni lavorativi. I lavoratori che maturano un'anzianità di servizio oltre dieci anni avranno diritto ad un giorno in più rispetto alla misura di cui al periodo precedente. In caso di distribuzione dell'orario di lavoro su cinque giorni, i giorni lavorativi fruiti come ferie sono computati per 1,2 ciascuno, sia agli effetti del computo del periodo di ferie che agli effetti della retribuzione relativa. I giorni festivi di cui all'art. 28 (Giorni festivi) che ricorrono nel periodo di godimento delle ferie non sono computabili come ferie. Le ferie hanno normalmente carattere continuativo. Nel fissare l'epoca sarà tenuto conto da parte dell'azienda, compatibilmente con le esigenze di servizio, degli eventuali desideri dei lavoratori. Eventuali periodi di chiusure collettive formeranno oggetto di un esame congiunto a livello aziendale ovvero di unità organizzativa interessata con le RSU.

2. Le ferie devono essere godute nel corso dell'anno di competenza. In ogni caso il periodo feriale deve essere goduto per un periodo non inferiore a due settimane consecutive su richiesta del lavoratore. In caso di motivate esigenze di carattere personale e compatibilmente con le esigenze produttive, potrà essere concessa la fruizione dei residui di ferie entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di spettanza. Sono fatti salvi gli specifici accordi aziendali in materia.

3. Il lavoratore che durante le ferie sia richiamato in servizio ha diritto al trattamento di trasferta per il solo periodo di viaggio e fruirà dei rimanenti giorni di ferie appena siano cessati i motivi che hanno determinato il richiamo oppure durante un nuovo periodo scelto dall'interessato, ma normalmente entro l'anno.

4. In caso di eccezionali esigenze di servizio che non abbiano reso possibile il godimento delle ferie nel corso dell'anno ovvero in caso di impossibilità derivante da uno stato di malattia o infortunio, le eventuali ferie residue fino alle quattro settimane saranno fruite entro i 18 mesi successivi al termine dell'anno di maturazione.

5. L'assegnazione delle ferie dovrà avvenire in modo che nei periodi di maggiore domanda di servizio l'aliquota di personale contemporaneamente in ferie in quelle aree di attività ove si verifichi tale maggiore domanda, risulti contenuta in relazione alle necessità di espletamento del servizio medesimo. A livello aziendale le Parti procederanno alla definizione per dette aree del numero massimo dei giorni di ferie concedibili in particolari periodi dell'anno.

6. Al lavoratore che all'epoca delle ferie non ha maturato il diritto all'intero periodo di ferie spetterà per ogni mese di servizio prestato un dodicesimo del periodo feriale di cui al primo comma. La frazione di mese superiore a quindici giorni sarà considerata a questi effetti come mese intero. Nei casi di assenze non valide agli effetti del servizio prestato, o di cessazione del rapporto di lavoro, nei confronti del lavoratore che abbia fruito delle ferie in misura maggiore a quelle spettanti, si provvederà al recupero della retribuzione corrispondente.

7. Il periodo di preavviso non può essere considerato periodo di ferie.

8. La risoluzione per qualsiasi motivo del rapporto di lavoro non provoca la decadenza del diritto alle ferie e, pertanto, in tale caso, al lavoratore spetterà il pagamento delle ferie residue maturate e non fruite.

9. Non possono essere concesse ferie per periodi inferiori alla giornata.

10. Il decorso delle ferie resta interrotto qualora sia sopraggiunta una malattia o un infortunio che abbiano determinato il ricovero in ospedale o in casa di cura ovvero che abbiano effettivamente determinato un pregiudizio al recupero psicofisico regolarmente prescritto della durata di almeno cinque giorni.

11. L'effetto sospensivo si determina a condizione che Il lavoratore assolva tempestivamente agli obblighi di comunicazione, di certificazione e di ogni altro adempimento previsto dalle norme vigenti anche ai fini dell'espletamento della visita di controllo dello stato di infermità previsti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali vigenti. Qualora non sia stato espressamente autorizzato a fruire in prosecuzione del periodo di ferie da recuperare, il lavoratore avrà l'obbligo di presentarsi in servizio al termine del periodo di ferie precedentemente fissato, oppure al termine, se successivo, della malattia o dell'infortunio. In tal caso il lavoratore fruirà successivamente dei periodi di ferie da recuperare.

12. A livello aziendale potranno essere definite specifiche procedure utili ad assicurare, anche attraverso una apposita pianificazione, la completa fruizione delle ferie nel rispetto di quanto previsto nel presente articolo. Sono fatti salvi gli specifici accordi in materia già definiti a livello aziendale.

Art. 31 bis – *Ferie e Permessi solidali*

1. Tenuto conto di quanto previsto dall'art. 24 del D.Lgs 151 del 2015 e fermo restando quanto previsto dal D.Lgs. 8 aprile 2003, n. 66, i lavoratori possono cedere - a titolo gratuito - permessi e giorni di ferie già maturati a lavoratori della medesima azienda per consentire a questi ultimi di assistere i figli minori, nonché ai familiari entro il 1° grado di parentela qualora, per le particolari condizioni di salute, necessitino di cure costanti.

2. Per la finalità di cui al precedente comma 1, i lavoratori potranno richiedere all'azienda di ricevere una o più giornate di ferie e permessi retribuiti, tra quelle rese disponibili dagli altri lavoratori, a condizione che abbia esaurito la propria spettanza annuale di ferie e permessi retribuiti, nonché le eventuali ferie residue degli anni precedenti.

3. Le operazioni di raccolta e assegnazione delle ferie e permessi ceduti sono effettuate nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR UE/2016/679 e D.Lgs n. 196/2003).

4. Le modalità per la cessione e acquisizione di ferie e permessi retribuiti, ovvero ulteriori condizioni, nonché le forme di partecipazione da parte delle aziende, saranno oggetto di apposita regolamentazione a livello aziendale.

Art. 32 – *Assenze, permessi congedi, aspettativa*

ASSENZE

1. Il lavoratore che – salvo il caso di giustificato impedimento - non può presentarsi in servizio, deve darne avviso, fatti salvi comprovati motivi di carattere eccezionale, prima dell'inizio del proprio orario o turno di lavoro e giustificare l'assenza non oltre il secondo giorno.

2. Le assenze ingiustificate, indipendentemente dalla trattenuta della corrispondente retribuzione, possono dare luogo all'applicazione di provvedimenti disciplinari, secondo le norme del presente CCNL.

PERMESSI

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

PERMESSI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

4. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, primo comma, della legge 8 marzo 2000, n. 53 e degli artt. 1 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al D.M. 21 luglio 2000, n. 278, la lavoratrice ed il lavoratore hanno diritto complessivamente a tre giorni lavorativi di permesso retribuito all'anno nel caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, dell'unito civilmente, del convivente di fatto o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica della lavoratrice o del lavoratore medesimi, nonché in caso di ricovero del figlio minore di anni 18 nel qual caso sarà sufficiente la relativa certificazione medica.
   Per fruire del permesso il lavoratore è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'evento che dà titolo al permesso medesimo e i giorni nei quali sarà utilizzato.
   Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore deve presentare, entro il termine massimo di cinque giorni dalla ripresa dell'attività lavorativa, idonea documentazione del medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato o del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta o della struttura sanitaria nel caso di ricovero o intervento chirurgico. Nel caso di richiesta del permesso per decesso, il lavoratore è tenuto a documentare detto evento con la relativa certificazione, ovvero, nei casi consentiti, con dichiarazione sostitutiva. I giorni di permesso devono essere utilizzati entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici. Nei giorni di permesso non sono considerati i giorni festivi e quelli non lavorativi. Nel caso di documentata grave infermità dei soggetti indicati, il lavoratore ed il datore di lavoro possono concordare, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa comportanti una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. L'accordo è stipulato in forma scritta, sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore ed in esso sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità concordate e la cadenza temporale di produzione da parte del lavoratore della idonea certificazione atta a documentare la permanenza della grave infermità. Dal momento in cui venga accertato il venire meno della grave infermità il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie. Il corrispondente periodo di permesso non goduto può essere utilizzato per altri eventi che dovessero verificarsi nel corso dell'anno alle condizioni previste dalle presenti

disposizioni. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici. I permessi di cui al presente comma sono cumulabili con quelli previsti per l'assistenza delle persone handicappate dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni.

CONGEDO MATRIMONIALE

5. Al lavoratore non in prova che contragga matrimonio sarà concesso un permesso di quindici giorni consecutivi, da fruire di norma entro trenta giorni dalla celebrazione del matrimonio, con corresponsione della retribuzione.

6. La richiesta di congedo deve essere avanzata dal lavoratore con un preavviso di almeno dieci giorni dal suo inizio, salvo casi eccezionali.

7. Il congedo non potrà essere computato sul periodo di ferie annuali, né potrà essere considerato quale periodo di preavviso di licenziamento.

8. Il congedo matrimoniale spetta ad entrambi i coniugi quando l'uno e l'altro ne abbiano diritto.

9. Tali previsioni trovano applicazione anche per le unioni civili di cui alla Legge n. 76 del 2016.

CONGEDI PER EVENTI E CAUSE PARTICOLARI

10. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4, secondo comma, della legge n. 53 del 2000 e dagli artt. 2 e 3 del regolamento d'attuazione di cui al decreto interministeriale 21 luglio 2000 n. 278, il lavoratore ha diritto ad un periodo di congedo per i gravi motivi familiari espressamente indicati dalle richiamate disposizioni di legge, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica e dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi. Tali previsioni trovano applicazione anche per l'unito civilmente. Per gravi motivi familiari si intendono le fattispecie riportate all'art. 2 del citato decreto.
    Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni, computati secondo il calendario comune, nell'arco dell'intera vita lavorativa.
    Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo precisando, la durata minima dello stesso – di norma e fatta eccezione per i casi disciplinati dai commi 11 e 12, non inferiore ad un mese - e documentare, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il legame di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.
    Il lavoratore deve altresì assolvere agli obblighi di documentazione previsti dall'art. 3 del medesimo regolamento di attuazione.
    Il datore di lavoro è tenuto entro 10 giorni dalla richiesta del congedo ad esprimersi sulla stessa e a comunicare l'esito al dipendente.
    L'eventuale diniego, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato, la concessione parziale del congedo devono essere motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del dipendente, eventualmente assistito dalla Rappresentanza sindacale unitaria su sua indicazione, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 20 giorni.
    Il datore di lavoro assicura l'uniformità delle decisioni avuto riguardo alla prassi adottata e alla situazione organizzativa e produttiva dell'impresa.

11. Nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato la richiesta di congedo può essere in ogni caso negata per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto, ovvero quando i congedi già concessi hanno superato i tre giorni nel corso del rapporto di lavoro a termine nonché quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente norma.

12. Il congedo di cui al presente articolo può essere altresì richiesto per il decesso di uno dei soggetti di cui al comma 4, per il quale il richiedente non abbia la possibilità di utilizzare permessi retribuiti nello stesso anno ai sensi delle medesime disposizioni o di disposizioni previste dalla contrattazione collettiva. Nel caso in cui la richiesta del congedo per questo motivo sia riferita a periodi non superiori a tre giorni, il datore di lavoro è tenuto ad esprimersi entro 24 ore dalla stessa e a motivare l'eventuale diniego sulla base di eccezionali ragioni organizzative, nonché ad assicurare che il congedo venga fruito comunque entro i successivi sette giorni.

13. Il lavoratore, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del periodo di congedo previo preavviso non inferiore a sette giorni.

14. Durante il periodo di congedo di cui al presente articolo, il lavoratore conserva il posto di lavoro, non ha diritto alla retribuzione né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto e non può svolgere alcun tipo di attività lavorativa.

ASSISTENZA AI FIGLI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI (quali ad esempio dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA)

15. Tenuto conto che la Legge n. 170 del 2010 prevede il diritto ad usufruire di orari flessibili, in relazione a specifiche richieste, presentate ai sensi della suddetta norma di legge, dai genitori che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA e/o nei casi di cui alla Direttiva del 27 Dicembre 2012 del Ministero dell'Istruzione e del Merito frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione, sarà - a livello aziendale - accordata la possibilità agli interessati di fruire di una forma di flessibilità oraria da attuare attraverso il riconoscimento di permessi a recupero, frazionabili anche a ore, nel limite annuo di 125 ore, riproporzionate per i lavoratori a tempo parziale. La richiesta dovrà pervenire all'azienda con un preavviso minimo non inferiore a 5 giorni lavorativi.

16. La regolamentazione di dettaglio delle modalità di fruizione e di recupero di tali permessi, nonché di ulteriori misure, saranno definiti a livello aziendale, quali a titolo esemplificativo, lavoro agile, diverse articolazioni dell'orario di lavoro.

CONGEDO PER LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE

17. La lavoratrice inserita in percorsi di protezione relativi alla violenza di genere può chiedere così come previsto dall'art. 24 D.Lgs. n. 80/2015, un congedo retribuito della durata massima di tre mesi, nonché chiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, secondo le modalità indicate all'art. 18 comma 3, lett. a) del presente Contratto. Inoltre, sempre a livello aziendale, potranno essere concordate diverse articolazioni dell'orario di lavoro connesse alle motivazioni e ai requisiti di cui all'art. 24 D.lgs 80/2015.

18. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2120 del Codice Civile, quale condizione di miglior favore la lavoratrice che sia inserita nei percorsi di cui al comma che precede potrà richiedere

un’anticipazione non superiore al 70 per cento sul trattamento cui avrebbe diritto nel caso di cessazione del rapporto alla data della richiesta.

19. Durante il periodo in cui la lavoratrice è in congedo percepisce una indennità corrispondente all’ultima retribuzione e matura integralmente anzianità, ferie, tredicesima mensilità, Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Il periodo di tre mesi non deve necessariamente essere continuativo e deve essere distribuito nell’arco temporale di tre anni. In assenza di regole specifiche previste dalla contrattazione collettiva, alla dipendente è sempre consentito di scegliere fra la fruizione su base oraria o quella giornaliera. L’utilizzo a ore è consentito in misura pari alla metà dell’orario medio giornaliero del periodo di paga quadri-settimanale o mensile immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.

20. In sede aziendale la durata del congedo e la relativa copertura economica potrà essere prolungata di ulteriori 3 mesi qualora permangano sussistenti le motivazioni e requisiti di cui alla sopra richiamata disposizione di legge. Sempre a tale livello potranno essere definite ulteriori misure qualora le suddette motivazioni e requisiti si protraggano, in tal caso comunque anche tale ulteriore periodo sarà considerato neutro ai fini del periodo di conservazione del posto di lavoro.

ULTERIORI INTERVENTI PER LE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE

21. Nei casi non rientranti nella disciplina recata dai commi 18 – 21 del presente articolo, le Parti convengono che nell’ambito della Commissione Pari opportunità-Inclusione, sarà monitorata l’evoluzione normativa in materia, utile ad elaborare proposte funzionali all’implementazione di forme di protezione per le persone LGBTQAI+ vittime di violenza. Comunque, a livello aziendale potranno essere definite specifiche forme di protezione.

22. In ragione di una sempre più crescente affermazione della parità di genere quale valore essenziale nelle dinamiche del lavoro, le Parti si danno atto che, nell’ambito delle azioni volte all’integrazione della dimensione di genere, la Commissione nazionale pari opportunità-inclusione e ambiente e sicurezza, di cui all’art. 2, valuterà, tra l’altro, l’evoluzione normativa a livello nazionale ed europeo su misure in favore delle lavoratrici per quanto riguarda maternità, mestruazioni e menopausa, con l’obiettivo di concordare eventuali aggiornamenti in materia, all’interno del CCNL TLC.

Art. 33 -*Diritto allo studio e formazione personale*

1. I lavoratori che fuori dalle ipotesi di cui al successivo articolo 34, al fine di migliorare la propria cultura anche in relazione all'attività svolta in azienda, intendono frequentare presso istituti pubblici, parificati o legalmente riconosciuti, corsi di studio, ivi compresi corsi di specializzazione post laurea universitaria coerenti con l'attività svolta in azienda hanno diritto, con le precisazioni indicate ai commi successivi, di usufruire di permessi retribuiti a carico del monte ore triennale come di seguito definito.
   Le Parti a livello Aziendale potranno altresì prevedere che, fatte salve le esigenze tecnico organizzative e produttive, possano accedere al predetto istituto i lavoratori iscritti a corsi di formazione di durata complessiva non inferiore a 450 ore.
   Detti corsi dovranno essere coerenti con l'attività svolta in azienda dagli interessati e finalizzati all'acquisizione di una delle professionalità previste dalla Nomenclatura e Classificazione delle Unità professionali redatta da ISTAT.

2. I permessi retribuiti potranno essere richiesti per un massimo di 150 ore pro-capite per triennio, utilizzabili anche in un solo anno, sempre che il corso al quale il lavoratore intende partecipare si svolga per un numero di ore doppio di quelle richieste come permesso retribuito.

3. Il monte ore sarà messo a disposizione anche in relazione alla frequenza di corsi di formazione professionale di cui all'art. 6, l. 8 marzo 2000, n. 53.

4. L'ammontare del monte ore verrà determinato, all'inizio di ogni triennio, moltiplicando 7 ore per tre per il numero dei dipendenti occupati nell'azienda al 31 dicembre dell'anno precedente. A tal fine il numero dei dipendenti occupati si determina secondo il criterio del full time equivalent.

5. I lavoratori interessati dalle fattispecie di cui al presente articolo devono produrre, con congruo anticipo, il certificato di iscrizione al corso, attestante anche la sua durata e, a consuntivo, i relativi certificati di frequenza con l'indicazione delle ore complessive e della concomitanza del corso con gli orari di lavoro del dipendente.

6. Qualora il numero dei dipendenti che intendono partecipare a corsi di studio o di formazione comporti situazioni contrastanti con le condizioni di cui al comma 7 (superamento della percentuale massima etc) si farà ricorso a criteri obiettivi per la identificazione dei beneficiari dei permessi: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio.

7. I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dalla singola unità produttiva per frequentare i corsi di studio di cui al comma 1 o di formazione professionale di cui al comma 3 non dovranno in ogni caso superare la percentuale massima complessiva giornaliera del 2% del totale del personale dell'azienda o dell'unità produttiva, fermo restando che dovranno comunque essere garantiti lo svolgimento dell'attività produttiva e la continuità del servizio.

Art. 34 - ***Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti***

AGEVOLAZIONI PER LA FREQUENZA

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

PERMESSI RETRIBUITI

3. I lavoratori studenti, esclusi gli universitari, che devono sostenere prove di esame, possono usufruire, su richiesta, di permessi retribuiti per tutti i giorni di esame e per i due giorni lavorativi, precedenti la sessione di esami.

4. I lavoratori studenti universitari potranno usufruire, su richiesta, in aggiunta ai permessi retribuiti spettanti per legge coincidenti con i giorni di ciascun esame, di ulteriori nove giorni lavorativi complessivi in ragione d'anno civile (intendendosi il periodo 1°gennaio – 31 dicembre) di permesso giornaliero retribuito da fruire per il giorno dell'esonero o per un massimo di due giorni immediatamente precedenti la prova di ciascun esame o esonero. In caso di rapporti di lavoro di durata inferiore all'anno e/o part-time verticale o misto le nove giornate di permesso saranno proporzionalmente ridotte. Tali permessi non sono cumulabili anno per anno.

   4 bis. I permessi di cui al comma 4 non si sommano a trattamenti aziendali di miglior favore.

5. I permessi non saranno retribuiti per gli esami universitari che siano stati sostenuti per più di due volte nello stesso anno accademico.

6. I suddetti permessi saranno riconosciuti previa produzione della relativa documentazione.

PERMESSI NON RETRIBUITI

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

8. A far data dal compimento del quinto anno di anzianità di servizio presso la stessa azienda, i lavoratori potranno richiedere un periodo di congedo per la formazione continuativo o frazionabile non retribuito pari ad un massimo di undici mesi da fruire nell'arco dell'intera vita lavorativa, nei limiti ed alle condizioni previste dall'art. 5 della legge 8 marzo 2000 n. 53.

9. Il congedo deve essere finalizzato, oltre al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, anche alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.

10. Il congedo sarà fruito per un periodo minimo continuativo pari a un mese di calendario.

11. Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta al datore di lavoro almeno 30 giorni prima, specificando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione. L'azienda valuterà l'accoglimento della richiesta tenuto conto delle esigenze tecnico organizzative e, in caso di diniego o differimento del congedo, informerà l'interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.

12. Ferma restando la compatibilità dei congedi con lo svolgimento della normale attività produttiva, i lavoratori che potranno contemporaneamente assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva a questo titolo non dovranno superare il 2% del totale della forza occupata al 31 dicembre dell'anno precedente. Gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.

13. Durante il congedo il lavoratore ha diritto alla sola conservazione del posto. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi e permessi previsti dalle leggi vigenti e dal presente CCNL.

Art. 35 – *Richiamo alle armi, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo*

1. Il richiamo alle armi non risolve il rapporto di lavoro.

2. Il lavoratore richiamato alle armi ha diritto alla conservazione del posto fino a un mese dopo la cessazione del richiamo, salvo casi di legittimo impedimento.

3. Se il lavoratore chiamato o richiamato alle armi risolve il rapporto di lavoro ha diritto a tutte le indennità spettanti, a norma delle disposizioni vigenti all'atto della chiamata, ma in tal caso non ricorre l'obbligo del preavviso, né il diritto alla relativa indennità sostitutiva.

4. Le norme stabilite dal presente articolo si intendono completate con quelle previste dalla legge vigente in caso di richiamo alle armi al momento del richiamo stesso, nonché da quanto contenuto nella legge 26 febbraio 1997, n. 49, "Nuova disciplina della cooperazione dell'Italia con i Paesi in via di sviluppo".

5. I diritti di cui al presente articolo si applicano, compatibilmente con le esigenze aziendali, ai lavoratori cooperanti o volontari che lavorino all'estero nell'ambito di programmi di cooperazione internazionale approvati dal Governo italiano.

NOTA A VERBALE
I lavoratori che facciano parte di organizzazioni di volontariato iscritte nei registri di cui all'art. 6 della legge 11 agosto 1991, n.266, per poter espletare attività di volontariato hanno diritto, ai sensi dell'art. 17 della legge stessa, di usufruire delle forme di flessibilità di orario di lavoro o delle turnazioni previste dal contratto e dagli accordi collettivi, compatibilmente con l'organizzazione aziendale.

Art. 36 - *Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro*

1. Il lavoratore impossibilitato a presentarsi in servizio a causa di malattia deve darne tempestivamente avviso all'azienda entro il primo giorno in cui si è verificata l'assenza e, comunque, di norma, in anticipo rispetto all'inizio del proprio orario/turno di lavoro; sono fatte salve situazioni di comprovati motivi di carattere eccezionale. Contestualmente deve comunicare il luogo ove si trovi degente, se diverso dall'ultimo domicilio comunicato all'azienda, nonché eventuali variazioni successive del luogo stesso espressamente autorizzate dal medico.

2. Il lavoratore, inoltre, deve giustificare l'assenza facendo pervenire all'azienda il numero di protocollo identificativo del certificato inviato dal medico in via telematica entro il secondo giorno dall'inizio dell'assenza stessa. La comunicazione del numero di protocollo dovrà avvenire mediante l'utilizzo di posta elettronica o sms o con le modalità che potranno essere concordate a livello aziendale. In caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia per qualsiasi motivo (quale a mero titolo esemplificativo medico o struttura curante non convenzionati con il SSN, eventi di malattia che richiedono ricovero ospedaliero o che vengono certificati da strutture di pronto soccorso, problemi tecnici di trasmissione del certificato telematico, insorgenza dello stato patologico all'estero) il lavoratore dovrà far pervenire all'azienda, entro il secondo giorno, la certificazione che il medico è tenuto a rilasciare su supporto cartaceo attestante la prognosi e la data di inizio della malattia. In questo caso, l'inoltro della certificazione medica potrà avvenire anche mediante l'utilizzo di fax o di posta elettronica, fermo restando, in tal caso, l'obbligo della successiva produzione della certificazione in originale.

3. Nel solo caso di mancata trasmissione telematica del certificato di malattia ed esclusivamente per le assenze dal servizio per malattia di durata non superiore ai tre giorni, ferma restando la comunicazione preventiva di cui al comma 1, il lavoratore potrà produrre la certificazione medica in originale al rientro in servizio.

4. In caso di prosecuzione dell'assenza per malattia il lavoratore, fermo restando l'obbligo di darne avviso, nei termini di cui sopra, all'azienda entro il primo giorno in cui egli avrebbe dovuto riprendere il servizio, dovrà inviare all'azienda il numero di protocollo identificativo del nuovo certificato ovvero far pervenire la relativa certificazione cartacea secondo le modalità sopra elencate entro il secondo giorno dalla scadenza del periodo di assenza indicato nel precedente certificato medico.

5. Il lavoratore è tenuto a comunicare all'azienda la durata della prognosi contestualmente al rilascio dei certificati di cui sopra.

6. In mancanza di ciascuna delle comunicazioni di cui ai precedenti punti da 1 a 4 nonché in caso di ritardo nella giustificazione dell'assenza, saranno considerate assenze ingiustificate le giornate non coperte da certificazione medica e quelle di ritardo nella comunicazione e nell'invio o nel recapito della certificazione.

7. In caso di assenza per malattia, l'azienda ha facoltà di far controllare lo stato di salute del lavoratore ai sensi delle vigenti norme di legge.

8. Fermo restando quanto previsto dalle vigenti leggi in materia, il lavoratore, pur in presenza di una espressa autorizzazione del medico curante ad uscire, è tenuto, fin dal primo giorno di assenza dal lavoro e per tutta la durata della malattia, a farsi trovare a disposizione nel domicilio

comunicato all'azienda, dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 17 alle ore 19, ovvero nelle diverse fasce orarie stabilite da norme legislative o amministrative locali o nazionali, di tutti i giorni, compresi quelli domenicali o festivi, per consentire l'accertamento del suo stato di salute.

9. Salvo casi di forza maggiore debitamente documentati il lavoratore, qualora debba allontanarsi durante le fasce di reperibilità dal luogo di degenza per prestazioni indilazionabili o accertamenti specialistici inerenti lo stato di malattia ovvero per altri gravi motivi, è tenuto a darne preventiva comunicazione all'azienda e successiva documentazione giustificativa.

10. Nel caso di assenza per malattia al lavoratore non in prova assunto a tempo indeterminato sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:

   - 180 giorni di calendario ad intera retribuzione;
   - 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione.

   Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi, il periodo di conservazione del posto ed il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario.

   A fronte di gravi patologie che richiedano il ricorso a terapie "salvavita", l'azienda - dietro presentazione di idonea certificazione -riconoscerà, alla scadenza del periodo massimo di conservazione del posto di lavoro come definito al presente comma, un ulteriore periodo di conservazione del posto di lavoro pari a 120 giorni di calendario, al 50% della retribuzione. A questo fine si rinvia, per l'identificazione delle gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie "salvavita", a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative. Restano salvi eventuali condizioni di miglior favore previste a livello aziendale.

10 bis. I periodi di assenza maturati dai lavoratori con stato di disabilità pari o superiore al 66%, laddove gli eventi di malattia siano conseguenti al predetto stato di disabilità che determina maggiori rischi di morbilità, non saranno conteggiati ai fini del calcolo del periodo di conservazione del posto di lavoro. A tal fine il lavoratore dovrà produrre l'idonea certificazione del medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato o del medico di medicina generale, che attesti la condizione sopra indicata.

11. In ogni caso ove si verifichino più assenze per malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui al precedente punto 10 si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di tre anni precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso.

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

13. Dalla retribuzione corrisposta nelle misure suddette viene dedotto quanto il lavoratore eventualmente abbia diritto a percepire da istituti previdenziali ed assistenziali.

14. Se l'interruzione del servizio supera i termini massimi sopra indicati, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva di preavviso previsti dal presente contratto.

15. Prima della scadenza dei termini massimi indicati nel precedente punto 10, al lavoratore ammalato che ne faccia richiesta potrà essere concessa la sospensione del rapporto di lavoro per una sola volta e per un periodo continuativo non frazionabile fino a 18 mesi; in tal caso questo

ulteriore periodo di assenza, non retribuita, non sarà ritenuto utile ai fini del trattamento di fine rapporto di lavoro né ad alcun altro effetto.

16. Il mancato rispetto da parte del lavoratore degli obblighi indicati nel presente articolo potrà comportare, indipendentemente dalla perdita del trattamento di malattia con le modalità previste dalla legge vigente, l'adozione di provvedimenti disciplinari con la procedura di cui all'art. 46 (Provvedimenti disciplinari) del presente contratto.

17. Le malattie cadenti nei periodi di astensione facoltativa per gravidanza e puerperio o di aspettativa, nonché di assenza ai sensi dell'art. 32 del presente contratto, non danno luogo ad alcun trattamento economico di malattia poiché in tali ipotesi trovano applicazione le discipline economico-normative previste per le predette assenze.

18. Le assenze dal servizio non utili ai fini del riconoscimento dell'anzianità sospendono il periodo triennale di cui al precedente comma 11.

19. Il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per gravidanza e puerperio non interrompe il computo del predetto periodo triennale eventualmente già in atto, ma sospende la corresponsione del relativo trattamento economico di malattia.

20. Nel caso in cui la infermità sia causata da colpa di un terzo, il risarcimento da parte del terzo responsabile, relativamente alla parte retributiva e oneri inerenti, sarà versato dal lavoratore all'azienda.

21. Agli effetti del presente articolo è considerata malattia anche l'infermità derivante da infortunio non coperto da assicurazione obbligatoria.

22. Fatto salvo il periodo di conservazione del posto di lavoro, nel computo dei limiti del trattamento economico non saranno conteggiati e quindi saranno retribuiti ad intera retribuzione globale

    a. i periodi di ricovero ospedalieri, inclusi i ricoveri in day hospital e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche, fino ad un massimo di 60 giorni complessivi;
    b. i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad un massimo di 60 giorni complessivi e comunque fino ad un tetto massimo di 90 giorni complessivi per gli eventi di cui ai punti a e b unitariamente considerati.

23. L'Azienda, per un massimo di due volte nell'anno, fornisce entro 10 giorni dalla richiesta le informazioni necessarie all'esatta conoscenza della situazione del cumulo di eventuali assenze per malattia in relazione alla conservazione del posto di lavoro.

24. Nell'applicazione del presente articolo le aziende valuteranno con la massima attenzione la situazione dei lavoratori affetti da gravi patologie.

NOTA A VERBALE

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

Art. 37 – *Infortunio sul lavoro e malattie professionali*

1. L'infortunio sul lavoro, anche se consente la continuazione dell'attività lavorativa, deve essere denunciato immediatamente, salvo casi di forza maggiore, dal lavoratore al proprio superiore diretto perché possano essere prestate le previste cure di pronto soccorso ed effettuate le denunce di legge.

2. Il lavoratore, in caso di infortunio sul lavoro, ha diritto alla conservazione del posto:
   a. in caso di malattia professionale, per un periodo pari a quello per il quale egli percepisce l'indennità per inabilità temporanea prevista dalla legge;
   b. in caso di infortunio, fino alla guarigione clinica comprovata con il rilascio del certificato medico definitivo da parte dell'Istituto assicuratore.

3. Nei casi di infortunio sul lavoro e malattia professionale, il lavoratore non in prova assunto con contratto a tempo indeterminato ha diritto, per l'intero periodo di assenza come sopra determinato, al trattamento economico nelle misure e per i periodi fissati al comma 10 dell'art. 36 (Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro), con deduzione di quanto l'Istituto assicuratore dovesse eventualmente corrispondergli direttamente.

4. Per quanto non previsto nel presente articolo si richiamano le disposizioni di legge in materia di obblighi assicurativi, previdenziali, di assistenza e soccorso.

5. Superato il termine di conservazione del posto come sopra determinato, l'azienda può risolvere il rapporto di lavoro corrispondendo al lavoratore il trattamento previsto per il caso di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso. Qualora al superamento di detto periodo il lavoratore ritenga di non poter riprendere servizio questi potrà risolvere il rapporto di lavoro con diritto al solo trattamento di fine rapporto. Qualora l'azienda non proceda al licenziamento e il lavoratore non risolva volontariamente il rapporto di lavoro, il rapporto rimane sospeso a tutti gli effetti, salva la decorrenza dell'anzianità ai fini del preavviso.

6. Nei casi in cui a seguito di infortunio sul lavoro o di malattia professionale, la conseguente invalidità parziale non consenta al lavoratore di svolgere i compiti precedentemente affidatigli, compatibilmente con le esigenze organizzative, l'azienda individuerà soluzioni compatibili con la ridotta capacità del lavoratore.

7. Per i lavoratori coperti da assicurazione obbligatoria e da eventuali previdenze assicurative predisposte dall'azienda, in caso di infortunio o di malattia professionale non si farà luogo al cumulo.

8. I lavoratori trattenuti oltre il normale orario per prestare la loro opera di assistenza o soccorso nel caso di infortunio di altri lavoratori, devono essere retribuiti per il tempo trascorso a tale scopo nel luogo di lavoro.

Art. 38 – Tutela della maternità e paternità

1. In caso di gravidanza e puerperio a tutela della maternità e della paternità, si applicano disposizioni di cui al D.Lgs. n. 151 del 2001 come modificato dal D.Lgs. n. 80 del 2015.

2. Nei periodi di interdizione obbligatoria dal lavoro previsti dalla legge, alla lavoratrice verrà corrisposta la normale retribuzione, con deduzione di quanto la stessa abbia diritto di percepire dall'INPS a titolo di indennità di maternità.

3. Ove durante il suddetto periodo di interruzione del servizio intervenga la malattia, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 36 (Trattamento di malattia), a partire dal giorno in cui la malattia stessa si è manifestata e sempreché dette disposizioni risultino più favorevoli alla lavoratrice interessata.

4. Ai fini e per gli effetti dell'art. 32 del D.Lgs n. 151 del 2001, così come modificato dall'art. 7, comma 1, lett. a) del D.Lgs n. 80/2015 il padre lavoratore e la madre lavoratrice, per ogni bambino nei suoi primi dodici anni di età, hanno diritto di astenersi dal lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a dieci mesi elevato a undici mesi qualora il padre lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi. Nell'ambito del predetto limite, il diritto di astenersi dal lavoro compete:
    a. alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo obbligatorio di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;
    b. al padre lavoratore, dalla nascita del figlio compreso il giorno del parto, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi, elevabile a sette nel caso in cui eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi;
    c. qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.

5. Il congedo parentale spetta al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto.

6. In caso di adozione e di affidamento, il genitore adottivo o affidatario può fruire del congedo parentale sino ai primi 12 anni dall'ingresso del minore in famiglia, qualunque sia l'età del minore, ma comunque fino al raggiungimento della sua maggiore età. Analogamente, il genitore di minore con handicap grave può esercitare il diritto al prolungamento del congedo parentale fino ai primi 12 anni di vita del bambino.

7. Ai fini dell'esercizio di tale diritto, il genitore è tenuto a presentare almeno 5 giorni prima richiesta scritta al datore di lavoro indicando la durata del periodo di congedo richiesto, di norma, con la precisazione della durata minima dello stesso e allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva. Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tali termini, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.

8. Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è riconosciuta al genitore la possibilità di fruire del congedo parentale su base oraria, in misura non superiore alla metà del normale orario giornaliero di lavoro. Il lavoratore è tenuto a presentare all'azienda la relativa richiesta di fruizione con un preavviso minimo di due giorni. Diverse modalità di fruizione del congedo parentale a ore possono essere previste dalla contrattazione aziendale.

9. Il congedo parentale a ore non è cumulabile con altri permessi o riposi disciplinati dal D.Lgs. n. 151/2001.

10. I padri lavoratori devono usufruire di un congedo di paternità obbligatorio pari a 10 giorni lavorativi, ai sensi dell'art. 27 bis del D.Lgs n. 151/01 ss.mm.ii; in caso di parto plurimo la durata del congedo è aumentata a 20 giorni lavorativi. Il congedo può essere fruito due mesi prima della data presunta del parto e fino ai cinque mesi successivi alla nascita o dall'ingresso in famiglia in caso di adozioni o affidamenti. È possibile godere del congedo anche in maniera frazionata a giornate intere e in coincidenza con il congedo di maternità. Per i giorni di fruizione del congedo è riconosciuta una indennità pari al 100% della retribuzione.

Art. 39 – *Tutele specifiche*

PORTATORI DI HANDICAP

1. Ai lavoratori portatori di handicap in situazione di gravità, nonché ai lavoratori che si trovino nella necessità di prestare assistenza a figli ovvero a parenti od affini entro il terzo grado, ancorché non conviventi, del pari portatori di handicap in situazione di gravità, si applicano le disposizioni previste dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992 n. 104, così come integrate dalla legge n. 53/2000. Con specifico riferimento ai giorni di permesso mensile previsti dalla legge n. 104 del 1992, le Parti convengono che il computo dell'anzianità di servizio comprenda gli effetti relativi alle ferie, alla tredicesima mensilità o alla gratifica natalizia e che il relativo trattamento sia utile ai fini del computo del TFR.

2. Allo scopo di favorire, nel rispetto della quota d'obbligo prevista dalla legge n. 68/99, l'inserimento dei portatori di handicap in posti di lavoro confacenti alle loro attitudini e capacità lavorative, compatibilmente con le esigenze tecnico/impiantistiche, le aziende si adopereranno per assicurare adeguate condizioni di sicurezza e di agibilità dei posti di lavoro.

LAVORATORI AFFETTI DA PATOLOGIE DERIVANTI DA USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI

3. Ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 9 ottobre 1990, n. 309, il lavoratore del quale viene accertato lo stato di tossicodipendenza e che intende accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle unità sanitarie locali o di altre strutture terapeutico-riabilitative e socio-assistenziali, se assunto a tempo indeterminato, ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per il tempo in cui la sospensione della prestazione lavorativa è dovuta all'esecuzione del trattamento riabilitativo e, comunque, per un periodo non superiore a tre anni, secondo le specifiche modalità di seguito definite.

4. Il dipendente che intende avvalersi di detto periodo di aspettativa è tenuto a presentare alla Direzione dell'azienda la documentazione di accertamento dello stato di tossicodipendenza rilasciata dal servizio pubblico per le tossicodipendenze ed il relativo programma di riabilitazione ai sensi dell'art. 122 del citato D.P.R..

5. Il dipendente interessato dovrà inoltre presentare, con periodicità mensile, la documentazione rilasciata dalla struttura presso la quale sta eseguendo il programma terapeutico attestante l'effettiva prosecuzione del programma stesso.

6. Il rapporto di lavoro si intende risolto qualora il lavoratore non riprenda servizio entro sette giorni dal completamento della terapia di riabilitazione o dalla scadenza del periodo massimo di aspettativa, ovvero dalla data dell'eventuale volontaria interruzione anticipata del programma terapeutico.

7. Previa richiesta scritta, l'azienda concederà ai lavoratori che ne facciano richiesta per la necessità, attestata dal servizio pubblico per le tossicodipendenze, di concorrere al programma terapeutico e socio-riabilitativo seguito da un familiare tossicodipendente, un periodo di aspettativa - compatibilmente con le esigenze tecnico-produttive - non superiore a quattro mesi, anche frazionabile per periodi non inferiori ad un mese.

8. Durante i suddetti periodi di aspettativa non decorrerà retribuzione, né si avrà decorrenza di anzianità di servizio per alcun istituto di legge e/o di contratto.

9. Nell'attuazione degli adempimenti disciplinati dal presente articolo, sarà posta particolare attenzione a tutela della riservatezza dei soggetti interessati.

CONGEDO PER CURE

10. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 del D.Lgs n. 119 del 18 luglio 2011, i lavoratori mutilati e invalidi civili cui sia stata riconosciuta una riduzione della capacità lavorativa superiore al cinquanta per cento possono fruire ogni anno, anche in maniera frazionata, di un congedo per cure per un periodo non superiore a trenta giorni.

Art. 40 – *Determinazione della retribuzione oraria e giornaliera*

1. La retribuzione dei lavoratori è contabilmente determinata in misura mensile e, di norma, viene corrisposta entro il quindicesimo giorno del mese successivo. Sono fatte salve le specifiche discipline aziendali in materia.

2. La retribuzione oraria dei lavoratori anche ai fini dei vari istituti contrattuali, salvo diverse indicazioni, si determina dividendo per 173 i minimi tabellari della classificazione unica, gli aumenti periodici di anzianità, gli aumenti di merito, nonché gli altri compensi già eventualmente fissati a mese ed aggiungendo a tali valori gli altri elementi orari della retribuzione, quali incentivi, indennità varie, ecc. L'ammontare così ottenuto verrà moltiplicato per le ore lavorate e per quelle contrattualmente dovute.

3. La retribuzione giornaliera si ottiene dividendo la retribuzione di cui sopra per 26.

Art. 41 – *Aumenti periodici di anzianità*

1. Il lavoratore ha diritto, per ogni biennio di servizio maturato e valido ai fini dell'anzianità, al riconoscimento di un importo in cifra fissa nella misura riportata nella seguente tabella, per ciascun livello retributivo/dal 1° luglio 2026 ciascuna fascia retributiva, limitatamente a sette bienni maturati a partire dalla data di assunzione:

Parte Generale	Parte Speciale CRM/BPO	Importo mensile lordo
7° (C4 e D1))	7° (C4 e D1)	30,73
6°(C3)	6°(C3)	28,10
5°(C1 e C2)	5°(C1 e C2)	25,56
4°(B2)	4°(B3)	24,38
3°(B1)	3°(B2)	23,24
2°(A2)	2°(B1)	21,54

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

3. Nei casi di assegnazione a livello retributivo superiore/fascia retributiva superiore, verrà mantenuto l'importo degli assegni periodici di anzianità in precedenza maturati e la frazione di biennio in corso di maturazione sarà utile per l'attribuzione dello scatto al valore del nuovo livello retributivo/nuova fascia retributiva.

4. Gli assegni periodici di anzianità non potranno essere assorbiti da precedenti o successivi assegni "ad personam" o di merito, né questi potranno essere assorbiti dagli aumenti periodici maturati o da maturare.

NORME TRANSITORIE

5. Per i lavoratori nei confronti dei quali già trova applicazione - alla data di stipula del CCNL 28 giugno 2000 - la disciplina degli aumenti periodici di anzianità così come definiti nell'articolo di cui sopra, il nuovo valore dello scatto verrà attribuito per il numero degli aumenti periodici che matureranno a decorrere dalla predetta data.

6. 6. Gli aumenti periodici già maturati continueranno ad essere corrisposti negli importi a suo tempo riconosciuti.

7. L’anzianità in corso è utile alla maturazione del successivo scatto nell'ambito dei complessivi sette previsti.

8. Le Parti convengono che il riconoscimento del nuovo importo degli aumenti periodici di anzianità all'atto dell'applicazione del CCNL 28 giugno 2000 non costituisce passaggio a livello superiore del sistema di classificazione.

9. Per i lavoratori cui, alla data di stipula del CCNL 28 giugno 2000, trovi applicazione una differente disciplina degli aumenti periodici, verranno adottati i seguenti criteri:
   - ai lavoratori che non abbiano ancora maturato cinque aumenti periodici di anzianità, verranno mantenuti in cifra gli importi già percepiti e l'anzianità in corso sarà utile alla maturazione del successivo scatto al nuovo valore, nell'ambito dei complessivi sette previsti.

– ai lavoratori che, entro la data del 31 dicembre 1998, abbiano già maturato cinque aumenti periodici, verranno riconosciuti, ai nuovi valori, altri due scatti, il primo dei quali decorrerà dal 1° gennaio 2001. Analoga disciplina, ma con decorrenza dalla naturale scadenza del biennio, troverà applicazione nei confronti dei lavoratori che maturino i cinque aumenti periodici nel periodo successivo al 31 dicembre 1998.

Art. 42 – *13ª mensilità*

1. L’azienda è tenuta a corrispondere per ciascun anno al lavoratore, in occasione della ricorrenza natalizia, una tredicesima mensilità di importo ragguagliato all’intera retribuzione mensile percepita.

2. La corresponsione deve avvenire, normalmente, alla Vigilia di Natale.

3. Nel caso di inizio o di cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore non in prova ha diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della tredicesima mensilità quanti sono i mesi di anzianità di servizio presso l’azienda. La frazione di mese superiore a quindici giorni va considerata a questi effetti come mese intero.

4. Il periodo di prova seguito da conferma è considerato utile per il calcolo dei dodicesimi di cui sopra.

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

Art. 43 – *Trasferte*

1. Al lavoratore inviato dall'azienda, per esigenze di servizio, fuori dal suo normale ambito territoriale di impiego, verranno rimborsate, qualora egli non possa usufruire dei servizi aziendali, le spese effettive di viaggio corrispondenti all'utilizzo dei mezzi normali di trasporto nonché, in relazione alla necessità di consumare uno o più pasti e/o di pernottare fuori dalla abituale residenza, le spese di vitto e alloggio, e/o corrisposta una indennità di trasferta giornaliera (diaria).

2. Gli importi del suddetto rimborso spese o della diaria saranno riferiti ai trattamenti individuati secondo le prassi in atto a livello aziendale.

3. Le indennità riconosciute al personale in trasferta sono escluse dal calcolo della retribuzione spettante per tutti gli istituti di legge e/o di contratto.

Art. 44 – *Premio di risultato*

1. La contrattazione aziendale con contenuti economici è consentita per l'istituzione di un Premio di Risultato calcolato solo con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, di qualità, redditività ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. Il premio deve avere caratteristiche tali da consentire l'applicazione dei particolari trattamenti contributivi e fiscali previsti dalla normativa di legge.

2. Al fine di acquisire elementi di conoscenza comune per la definizione degli obiettivi della contrattazione aziendale, le Parti esamineranno preventivamente, in apposito incontro in sede aziendale, le condizioni produttive e occupazionali e le relative prospettive, tenendo conto dell'andamento della competitività e delle condizioni essenziali di redditività dell'azienda.

3. Gli importi, i parametri e i meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato saranno definiti contrattualmente dalle Parti in sede aziendale, in coerenza con gli elementi di conoscenza di cui al punto precedente, assumendo quali criteri di riferimento uno o più di uno tra quelli indicati al primo comma.

4. L'erogazione del Premio di Risultato avrà caratteristiche di non determinabilità a priori e, a seconda dell'assunzione di uno o più criteri di riferimento di cui al primo comma potrà essere anche totalmente variabile in funzione dei risultati conseguiti ed avverrà secondo criteri e modalità definiti dalle Parti in sede aziendale.

5. In considerazione di quanto previsto dall'art.1, comma 184 L. n. 208/15 (Legge di Stabilità 2016), in ordine alla possibilità di fruire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato anche in forma di somme e valori di cui al comma 2 e all'ultimo periodo del comma 3 dell'art. 51 del T.U.I.R. le Parti concordano che in sede di contrattazione di II livello, fermi restando i requisiti di reddito previsti dalla norma richiamata, i lavoratori interessati potranno scegliere su base volontaria la modalità di erogazione del Premio di Risultato, convertendo l'importo maturato, o una parte di questo, in servizi welfare già esistenti o che saranno implementati o in giornate di permesso/ferie, oppure versato, tutto o in parte come contribuzione aggiuntiva volontaria al Fondo di Previdenza Complementare TELEMACO.

Art. 45 – *Rapporti in azienda*

1. Le caratteristiche proprie del servizio fornito dalle imprese che applicano il presente CCNL richiedono un elevato livello di collaborazione e senso di responsabilità da parte dei lavoratori nell'espletamento dei compiti loro affidati. In tale quadro, pertanto, tenuto soprattutto conto dell'esigenza di garantire alla clientela il miglior grado di servizio, i rapporti in azienda dovranno ispirarsi ai seguenti principi.

2. In armonia con la dignità del lavoratore i superiori improntеranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione e urbanità.

3. Nell'ambito del rapporto di lavoro, il lavoratore dipende dai rispettivi superiori, come previsto dall'organizzazione aziendale.

4. I rapporti tra i lavoratori, a tutti i livelli di responsabilità nell'organizzazione aziendale, saranno improntati a reciproca correttezza ed educazione sia nelle sedi fisiche che virtuali**.**

5. Dovranno essere osservate le norme di legge e del presente contratto, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio ed in particolare l'attività lavorativa assegnata andrà eseguita con la diligenza, la professionalità e l'impegno necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

6. Il lavoratore che è anche cliente dell'azienda in cui lavora è tenuto a gestire le pratiche connesse alle utenze di proprio interesse nella più assoluta trasparenza e nel rispetto delle procedure chiedendo le necessarie autorizzazioni.

7. Il lavoratore deve osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'azienda per il controllo delle presenze con espresso divieto di fare variazioni o cancellature sulla scheda/badge, di ritirare quella di un altro lavoratore o di tentare in qualsiasi modo di alterare le indicazioni dell'orologio controllo, nonché di compiere volontariamente movimenti irregolari degli strumenti di controllo delle presenze.

8. Il lavoratore che non avrà fatto il regolare movimento della scheda/badge sarà considerato ritardatario e quando non possa far constatare in modo sicuro la sua presenza nel luogo di lavoro sarà considerato assente.

9. Si dovrà mantenere assoluta segretezza sugli interessi dell'azienda ed il più stretto riserbo, anche successivamente alla cessazione dal servizio, su notizie e dati riservati riconducibili alla sfera di interessi dell'azienda.

10. Il lavoratore non dovrà trarre profitto, anche a prescindere da eventuali danni causati all'azienda stessa, da quanto forma oggetto delle sue funzioni né esplicare direttamente o per interposta persona, anche fuori dall'orario di lavoro, mansioni ed attività - a titolo gratuito od oneroso - che possano determinare, anche indirettamente, un conflitto di interessi con l'Azienda; in particolare dovrà astenersi da qualunque attività o da qualsiasi forma di partecipazione, diretta o indiretta, in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti e distributori.

11. Durante l'orario giornaliero il lavoratore dovrà disimpegnare con assiduità e diligenza i compiti attribuitigli, mantenere nei rapporti con la clientela una condotta uniformata a principi di correttezza e di integrità, non attendere ad occupazioni estranee al servizio e, in periodo di malattia od infortunio, ad attività lavorativa ancorché non remunerata.

12. I lavoratori non dovranno sottrarre o danneggiare i beni materiali o immateriali in proprietà o in uso alla azienda compreso il patrimonio informatico. Inoltre, non dovranno falsificare o alterare dati, documenti, apparecchiature, procedure o software aziendali né duplicare, installare e/o detenere programmi ed ogni altro prodotto software senza esplicita autorizzazione.

13. Non è possibile valersi di mezzi di comunicazione, di strumenti informatici, di collegamenti in rete o di quant'altro ancora è di proprietà o in uso dell'azienda per ragioni che non siano di servizio.

14. Dovranno essere scrupolosamente osservate le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'azienda da parte del personale e non potranno essere introdotte - salvo che non siano debitamente autorizzate - persone estranee nei locali non aperti al pubblico.

15. Nei confronti di colleghi, clienti e terzi, i lavoratori dovranno attenersi a comportamenti improntati al massimo rispetto della condizione sessuale, della dignità e del diritto della persona e conseguentemente astenersi dal porre in essere comportamenti riconducibili a forme di molestie sessuali anche perpetrate deliberatamente in ragione della posizione ricoperta.

16. Le infrazioni a tali disposizioni come previsto nei successivi artt. 46 e 47 daranno luogo a provvedimenti disciplinari che potranno giungere fino al licenziamento per mancanze ai sensi dell’art. 48.

17. Quando sia richiesto dalla natura del comportamento del lavoratore o dalla necessità di effettuare accertamenti in relazione al comportamento medesimo, l'azienda può disporre l'allontanamento temporaneo del lavoratore dal servizio.

Art. 46 – *Provvedimenti disciplinari*

1. L'inosservanza, da parte del lavoratore, delle disposizioni di legge, contrattuali o di normativa aziendale può dar luogo, secondo la gravità della infrazione, all'applicazione dei seguenti provvedimenti:
    a. richiamo verbale;
    b. ammonizione scritta;
    c. multa non superiore a tre ore della retribuzione base;
    d. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di tre giorni;
    e. licenziamento per mancanze ai sensi del successivo art. 48.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 47 – *Ammonizioni, multe e sospensioni*

1. Incorre nei provvedimenti di ammonizione scritta, multa o sospensione il lavoratore che:
   a. non si presenti in servizio o abbandoni il proprio posto di lavoro senza giustificato motivo, oppure non giustifichi l'assenza entro il giorno successivo a quello di inizio dell'assenza stessa salvo il caso di impedimento giustificato;
   b. senza giustificato motivo ritardi l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
   c. non osservi una condotta uniformata a principi di correttezza verso i colleghi e/o compia lieve insubordinazione nei confronti dei superiori;
   d. non mantenga nei rapporti con i clienti o con i fornitori condotta uniformata a principi di correttezza;
   e. esegua negligentemente il lavoro affidatogli e/o arrechi per colpa danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;
   f. esegua all'interno dell'azienda attività di lieve entità per conto proprio o di terzi fuori dell'orario di lavoro e senza sottrazione, ma con uso di mezzi dell'azienda medesima;
   g. introduca persone non autorizzate in locali aziendali;
   h. durante l'orario di lavoro venga trovato in stato di manifesta ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
   i. contravvenga al divieto di fumare laddove questo esista e sia indicato da apposito cartello;

2. L'ammonizione verrà applicata per le mancanze di minor rilievo. La multa e la sospensione per quelle di maggior rilievo.

3. L'elencazione sopra riportata deve intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo facendo salvo il principio dell'analogia per quanto applicabile.

4. L’importo delle multe che non costituiscono risarcimento di danni è devoluto alle istituzioni assistenziali e previdenziali di carattere aziendale o, in mancanza di queste, all'Istituto assicuratore.

Art. 48 – *Licenziamento per mancanze*

A) LICENZIAMENTO CON PREAVVISO

1. In tale provvedimento incorre il lavoratore che commetta infrazioni alla disciplina ed alla diligenza del lavoro che, pur essendo di maggior rilievo di quelle contemplate nell'art. 47 (ammonizioni scritte, multe e sospensioni), non siano così gravi da rendere applicabile la sanzione di cui alla seguente lettera B.

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

B) LICENZIAMENTO SENZA PREAVVISO

3. In tale provvedimento incorre il lavoratore che provochi all'azienda grave nocumento morale o materiale o che compia, in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, azioni che costituiscono delitto a termine di legge.

4. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:
   a. la grave insubordinazione ai superiori;
   b. la rissa nel luogo di lavoro, all'interno dei reparti operativi;
   c. i danni rilevanti arrecati per dolo a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni, e servizi dell'azienda;
   d. la sottrazione, la manomissione o la distruzione intenzionali di tutto quanto forma oggetto del patrimonio materiale e/o immateriale dell'azienda;
   e. l'abbandono ingiustificato del posto di lavoro, da cui possa derivare un pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti o comunque compimento di azioni che implichino gli stessi pregiudizi;
   f. il furto in azienda;
   g. lo svolgimento, a titolo gratuito od oneroso, di attività in contrasto o in concorrenza anche indiretta con l'azienda, ivi compresa qualunque forma di partecipazione in imprese od organizzazioni di fornitori, clienti, concorrenti o distributori;
   h. lo svolgimento di altra attività lavorativa, ancorché non remunerata, in dichiarato stato di malattia o di infortunio;
   i. la richiesta o l'accettazione, a qualsiasi titolo, di compensi di carattere economico in connessione agli adempimenti della prestazione lavorativa;
   l. la violazione del segreto sugli interessi dell'azienda, del segreto telefonico e/o di quello

delle comunicazioni come definiti dalla vigente legislazione penale (titolo XII, libro II, capo III, sez. V del Codice Penale);

m. l'introduzione di persone non autorizzate in locali aziendali allorquando da tale comportamento derivi un grave pregiudizio all'azienda;
n. fumare dove ciò può provocare pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti;
o. il compimento di comportamenti lesivi della dignità della persona, in ragione della condizione sessuale, riconducibili alla sfera del rapporto gerarchico;
p. visualizzare il traffico telefonico dei clienti, qualora ciò non sia riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa (in coerenza con il quadro legislativo, regolatorio e con le pronunce delle Autorità garanti sulla materia).

Art. 49 – *Sospensione cautelare*

1. In caso di licenziamento di cui all'art. 48 (Licenziamento disciplinare), l'azienda potrà disporre la sospensione cautelare non disciplinare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo massimo di quindici giorni.

2. Il datore di lavoro comunicherà per iscritto al lavoratore i fatti rilevanti ai fini del provvedimento e ne esaminerà le eventuali deduzioni contrarie. Ove il licenziamento venga applicato, esso avrà effetto dal momento della disposta sospensione.

Art. 50 – *Preavviso di licenziamento e di dimissioni*

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

Tabella in vigore fino al 30 giugno 2026

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

Tabella in vigore dal 1° luglio 2026 – Parte Generale e Parte Speciale CRM/BPO

Anni di servizio	*Aree Professionali A e B*	*Aree Professionali C e D*
Fino a 5	1 mese	2 mesi
Oltre 5 e fino a 10	1,5 mesi	3 mesi
Oltre 10	2 mesi	4 mesi

2. I termini della disdetta decorrono dalla metà o dalla fine di ciascun mese.

3. Per i lavoratori con contratto di apprendistato o con contratto a tempo determinato ai fini del periodo di preavviso si rinvia alle specifiche disposizioni in materia.

4. La parte che risolve il rapporto senza l'osservanza dei predetti termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.

5. È facoltà della parte che riceve il preavviso di interrompere il rapporto sia all'inizio sia nel corso del preavviso, corrispondendo all'altra parte un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di preavviso non compiuto.

6. Durante il compimento del periodo di preavviso in caso di licenziamento l'azienda concederà al lavoratore dei permessi per la ricerca di nuova occupazione; la distribuzione e la durata dei permessi stessi saranno stabilite dalla Direzione in rapporto alle esigenze dell'azienda.

7. Il licenziamento deve essere comunicato per iscritto; le dimissioni devono essere notificate all'azienda secondo le vigenti procedure di legge.

Art. 51 – *Trattamento di fine rapporto*

1. All'atto della risoluzione del rapporto l'azienda corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto dall'art. 2120 del Codice civile e dalla legge 29 maggio 1982 n. 297;

2. Il pagamento del trattamento di fine rapporto spettante avverrà entro trenta giorni dalla data di pubblicazione dell'indice ISTAT da utilizzare per la rivalutazione del trattamento maturato.

DICHIARAZIONE A VERBALE

Le Parti in attuazione di quanto previsto dal secondo comma dell'art. 2120 Codice civile, convengono che la retribuzione, comprensiva delle relative maggiorazioni, afferente alle prestazioni di lavoro effettuate oltre il normale orario di lavoro è esclusa dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

Art. 52 – *Fondo di previdenza complementare*

1. I dipendenti ai quali si applica il presente contratto collettivo sono destinatari del Fondo Nazionale Pensione Complementare per i dipendenti delle Aziende di Telecomunicazione TELEMACO secondo quanto previsto dalla regolamentazione del Fondo medesimo.

Art. 53 – *Appalti*

01. Le Parti, confermano che il CCNL TLC:
    a) già costituisce il riferimento per la determinazione delle tabelle ministeriali in forza di quanto previsto dall'articolo 24-bis, comma 10, del Dl 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134 e successive modificazioni e dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici" e successive modificazioni;
    b) contiene, all'art. 53bis, in forza di quanto previsto dalla Legge 11 del 2016, una specifica regolamentazione per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC (cosiddetta "clausola sociale");
    c) è negoziato dai medesimi soggetti che, in rappresentanza dei lavoratori e di parte datoriale, rivestono la qualità di fonti istitutive del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni (DM 4 agosto 2023 - pubblicato in GU del 18 settembre 2023).

1. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, anche in coerenza con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le Parti, condividendo che le Relazioni Industriali devono favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale, considerano prioritario definire un sistema che, a partire dal processo di selezione degli appaltatori, consenta di:
    a. contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o irregolare;
    b. valorizzare le azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale;
    c. sostenere lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile.

2. Conseguentemente, nella piena osservanza delle norme di legge in materia, le aziende committenti inseriranno nei contratti di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative e antinfortunistiche. A tal fine, i capitolati disciplineranno forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto, attraverso le certificazioni Inps e Inail, tenendo anche conto delle vigenti norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.

3. La possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici, nel rispetto delle condizioni sopra indicate - ivi comprese le norme che regolano la responsabilità dell'appaltatore in materia di appalto - dovrà essere previsto dal capitolato di appalto e riguardare solo le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso. Le aziende appaltanti inseriranno nei capitolati le più incisive e opportune forme di tutela contrattuale per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.

4. Nel caso siano conferite in appalto, anche con riferimento a processi di esternalizzazione, attività rientranti nel campo di applicazione del presente contratto, le aziende committenti considereranno tra i criteri prioritari di scelta l'applicazione del presente contratto da parte delle ditte appaltatrici.

5. Gli appalti, dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati:

- consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
- applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
- presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
- assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Le Parti si danno atto della opportunità di garantire specifiche situazioni che, anche laddove non prevedessero la ricorrenza dei requisiti di cui al primo e al terzo punto del presente comma, sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale; per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito di cui al primo punto del presente comma.

6. In caso di cessione di ramo di azienda con conseguente appalto di servizio le aziende forniranno informazioni specifiche, attinenti all'appalto stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.

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

8. I lavoratori dipendenti di aziende appaltatrici operanti presso l'azienda committente possono usufruire dei servizi mensa con opportune intese tra azienda appaltante e azienda appaltatrice.

Art. 53 bis – *Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO*

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e dell'art. 7, comma 4 bis del DL 248 del 2007, le Parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) la disciplina di cui all'art. 3 Parte Speciale CRM/BPO per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

Art. 54 - *Distribuzione del contratto ed esclusiva di stampa*

1. Le aziende distribuiranno il testo del presente CCNL ai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato secondo le modalità concordate tra le Parti stipulanti.

2. Per l'applicazione di quanto sopra disposto ha valore esclusivamente l'edizione predisposta a cura delle Parti stipulanti.

3. E' vietata la riproduzione totale o parziale del testo del CCNL senza autorizzazione delle Parti stipulanti.

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

1. Assotelecomunicazioni – Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil, in qualità di Parti stipulanti, si danno atto che l'assistenza sanitaria integrativa del Servizio Sanitario Nazionale definita dal CCNL costituisce uno dei punti qualificanti del presente rinnovo come confermato dall'esistenza di un'ampia diffusione tra le aziende del settore di strumenti definiti a livello aziendale.

2. Al fine di assicurare una più ampia e omogenea diffusione di detto istituto, le Parti convengono l'istituzione di una Commissione Operativa - composta da dodici esperti, sei per la parte datoriale e sei per le OO.SS. stipulanti il presente CCNL - che, partendo dall'analisi delle forme già in essere, formuli alle Parti entro il 31 marzo 2026 una proposta per l'avvio, entro il 1° luglio 2026, di un Fondo sanitario di categoria per tutti i lavoratori delle Aziende cui si applica il presente CCNL e che non abbiano già una forma di assistenza sanitaria integrativa. La soluzione così individuata costituisce il punto di partenza per l'equiparazione delle prestazioni base di tutte le aziende del settore e la confluenza, nel tempo, delle forme previste a livello aziendale.

3. La Commissione si atterrà ai principi di seguito indicati:

   a. definizione dei profili di copertura secondo uno schema modulare che, partendo da un pacchetto di prestazioni base che preveda un contributo complessivo pro capite pari a 120€ annui a carico azienda, consenta ulteriori estensioni;
   b. apertura a tutti i lavoratori in costanza di rapporto di lavoro subordinato non in prova, con contratto a tempo indeterminato compresi i lavoratori part-time, con contratto di apprendistato e con contratto a tempo determinato di durata non inferiore a 12 mesi a decorrere dalla data di iscrizione; in tale ultimo caso l'iscrizione è automaticamente prolungata in caso di proroga del contratto;
   c. estensione della copertura ai familiari fiscalmente a carico ivi compresi i conviventi di fatto ai sensi della legge n. 76 del 20 maggio 2016 con analoghe condizioni reddituali;
   d. osservanza del quadro di riferimento normativo in materia ed in particolare della disciplina fiscale dei contributi versati ai fondi sanitari integrativi ((art. 51 comma 2 lettera a) del TUIR);
   e. la contribuzione di cui al punto a) è altresì dovuta: per i lavoratori in aspettativa per malattia, per i periodi di congedo parentale, per i periodi di sospensione per i quali è corrisposta la retribuzione e/o indennità a carico dell'Istituto previdenziale, per i lavoratori sospesi che beneficiano dell'istituto della CIG in tutte le sue tipologie e, per un periodo massimo di 12 mesi, per i lavoratori cessati a seguito di procedura di licenziamento collettivo di cui alla legge n. 223/1991 ovvero ai sensi dell'articolo 7, legge n. 604/1966, che beneficiano della NASPI;
   f. possibilità per i lavoratori aderenti di aggiungere moduli al pacchetto;
   g. sono fatte salve le forme alternative di assistenza sanitaria integrativa istituite a livello aziendale nel rispetto di quanto previsto ai punti j e k;
   h. possibilità di iscriversi, con copertura a loro totale carico, secondo le modalità e gli importi previsti dal Regolamento del Fondo, per i familiari non fiscalmente a carico appartenenti al nucleo familiare ivi compresi i conviventi di fatto;
   i. possibilità di iscrizione anche per i lavoratori che hanno cessato l'attività lavorativa e maturato due anni di anzianità di iscrizione al Fondo in maniera continuativa all'atto di andare in pensione; sono compresi coloro che hanno maturato i suddetti criteri entro la data

di avvio della gestione separata Pensionati. L'importo a totale carico del pensionato, le modalità del versamento del contributo e le prestazioni da erogare saranno stabilite dal CdA del Fondo tenuto conto delle indicazioni fornite dalle Parti Istitutive;

j. in presenza di forme di sanità integrativa unilateralmente riconosciute dal datore di lavoro la contribuzione a carico dell'azienda per ogni singolo dipendente non potrà essere inferiore a decorrere dal 1° luglio 2026 a 120 euro annui;

k. nel caso in cui siano già presenti in azienda forme di sanità integrativa derivanti da accordi collettivi, i lavoratori eventualmente non iscritti rientreranno nel campo di applicazione del Fondo di categoria; per i lavoratori coperti da altre forme di assistenza sanitaria integrativa in misura inferiore a 120 euro, le parti in sede aziendale procederanno ad una armonizzazione dei contenuti dell'accordo anche al fine di adeguare la contribuzione a carico del datore di lavoro in misura non inferiore a 120 euro annui entro il 30 giugno 2026.

Art. 56 - *Elemento di garanzia retributiva*

1. A decorrere dal 2011, ai dipendenti assunti a tempo indeterminato in forza nelle aziende prive di contrattazione di secondo livello riguardante il premio di risultato e che non abbiano percepito nel corso dell'anno precedente altri trattamenti economici individuali o collettivi comunque soggetti a contribuzione oltre a quanto spettante dal presente contratto collettivo, sarà riconosciuto un importo annuo pari a 260€ lordi, ovvero una cifra inferiore fino a concorrenza in caso di presenza di un trattamento economico aggiuntivo a quello fissato dal CCNL.

2. A livello aziendale potranno essere valutate le modalità per riconoscere l'elemento di garanzia retributiva ai lavoratori dipendenti a tempo determinato di durata superiore a sei mesi e alle altre tipologie di lavoro subordinato.

3. Il trattamento viene erogato in unica soluzione con le competenze del mese di aprile ed è, corrisposto pro-quota con riferimento a tanti dodicesimi quanti sono i mesi di servizio prestati dal lavoratore nell'anno precedente. A tal fine vengono fatti salvi i giorni di permesso mensili previsti dalla l. 104/1992, e le assenze dal servizio a titolo di congedo di maternità, i permessi ex art. 7 D.Lgs 119 del 2011, nonché i casi di assenza per gravidanze a rischio.

   La prestazione di lavoro superiore a 15 giorni sarà considerata, a questi effetti, come mese intero. Detto importo sarà riproporzionato per i lavoratori a tempo parziale in funzione del normale orario di lavoro. Tale importo è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta ed indiretta, di origine legale o contrattuale, ed è quindi, comprensivo degli stessi.

4. Nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro antecedentemente al momento di corresponsione dell'elemento di garanzia, fermo restando i criteri di maturazione dello stesso, il suddetto importo verrà corrisposto all'atto della liquidazione delle competenze.

5. Dall'adempimento di cui sopra sono escluse le aziende che versino in comprovate situazioni di difficoltà economico-produttiva con ricorso alle procedure concorsuali e/o con ricorso alle misure di integrazione salariale straordinarie. In caso di ricorso a misure di integrazione salariale di carattere ordinario il suddetto adempimento non sarà dovuto laddove l'intervento di integrazione salariale si prolunghi oltre le 26 settimane effettive nell'anno che interessi almeno il 30% del personale.

6. Resta ferma la possibilità di individuare in sede di contrattazione di II livello ulteriori fattispecie.

Art. 57 - *Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori*

1. Le Parti con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore stesso, concordano di definire, le Linee Guida relative alla definizione di accordi in sede aziendale sull'utilizzo dei sistemi informatici, ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 Legge 20 maggio 1970, n. 300.
2. A tal fine le Parti individuano:
   a) i seguenti principali sistemi operativi comuni al Settore, fatte salve le specificità aziendali:
      - piattaforme di customer care (attività front-end e back office);
      - piattaforme di Task Manager;
      - piattaforme per la gestione della Customer Experience;
      - sistemi di dispacciamento delle attività di rete;
      - sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e della produttività connessa (data reporting);
      - sistemi di Data Lake o Datawarehouse;
      - sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;
      - sistemi di salvaguardia del patrimonio aziendale.

   b) il seguente schema di riferimento comune:
      - informativa alle RSU anche nel corso di approfondimenti tecnici realizzati da specifiche commissioni paritetiche;
      - utilizzo dei sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale, finalizzato a verificare le performance qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti ed accrescere la qualità del servizio attraverso la valorizzazione delle competenze professionali supportate anche da idonei percorsi formativi anche a tutela del lavoratore stesso;

      - analisi sui dati generati dai sistemi, anche basati su modelli di Intelligenza Artificiale per finalità di tipo statistico con relativa individuazione del livello di aggregazione, mirate alla valutazione e al miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela nonché per l'analisi della qualità del servizio erogato e nel rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679 e D.Lgs 196/2003 , c.d. Codice privacy);

      - individuazione della tempistica e del livello di aggregazione su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e coerente con l'organizzazione aziendale. A tal fine:

         i. Gli accordi in sede aziendale potranno prevedere l'estrazione e l'elaborazione dei dati a livello di commessa e di team, nonché a livello individuale per rilevare, anche nell'ottica di migliorare la qualità del servizio e la produttività aziendale, le esigenze di formazione utili a definire programmi personalizzati tesi allo sviluppo delle competenze individuali, in particolare in funzione di percorsi di riqualificazione professionale, reskilling e per la certificazione delle competenze stesse.

ii. I dati individuali raccolti, con eccezione: delle richieste di accesso da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa, le fattispecie di rilevanza penale, i casi lesivi del patrimonio aziendale, rilevati anche attraverso l'utilizzo di sistemi di tracciamento disciplinati da specifici accordi aziendali ovvero da autorizzazioni rilasciate dall'Ispettorato del Lavoro, e di evidenza di comportamento illecito, non potranno essere utilizzati per definire avanzamenti di carriera e a fini disciplinari.

iii. La visualizzazione dei dati dovrà essere riservata a figure aziendali coerenti con le finalità del presente articolo.

- adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;

- riconoscimento che i sistemi di tracciatura del contatto tra cliente ed operatore - previsti dalla legge o da disposizioni di altri soggetti ed i conseguenti controlli - poiché finalizzati alla tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore, sono coerenti con la salvaguardia degli interessi protetti;
- le modalità di raccolta, trattamento ed archiviazione di dati e/o immagini e/o registrazioni e/o ascolti e/o informazioni rese disponibili dai sistemi di cui al punto a), comunque nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.
- I dati oggetto della presente intesa saranno conservati secondo i principi stabiliti dalle norme sulla privacy – per il tempo strettamente necessario - in appositi data base consultabili solo dai soggetti individuati in funzione della finalità della rilevazione.
- Gli accordi disciplineranno le modalità di formazione di commissioni congiunte Azienda/RSU per la verifica del rispetto dei presenti principi.

3. Le Parti si danno atto che gli accordi sottoscritti a livello aziendale tra RSU e/o il Coordinamento coerenti con lo schema di riferimento comune daranno attuazione a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, l. 20 maggio 1970, n. 300.

4. Le Parti, inoltre, condividono che è necessario proseguire il confronto con l'Osservatorio Nazionale di Filiera sulle Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori per individuare quali situazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie, siano coerenti con la normativa in materia e con quanto previsto nel presente articolo. In particolare, nell'ambito delle attività del suddetto Osservatorio, formerà oggetto di analisi e valutazione l'implementazione dei modelli di Intelligenza Artificiale anche al fine di supportare e favorire lo sviluppo di attività formative finalizzate ad incrementare la capacità di collaborare con questi sistemi avanzati valorizzando le capacità di lavoratori e lavoratrici.

Art. 58 - Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni

1. Le Parti stipulanti il CCNL TLC ritengono strategico, per accompagnare il processo di trasformazione digitale del lavoro, istituire un Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni quale strumento di supporto alle politiche attive e passive del lavoro nonché per promuovere interventi sul versante della formazione. A tal fine si rinvia allo specifico Accordo in materia.

PARTE QUARTA - DISCIPLINA SPECIALE PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA AZIENDE DI CRM/BPO.

Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, riconoscono che, alla luce del profondo processo di trasformazione che investe tutti i segmenti della filiera delle Telecomunicazioni il contratto collettivo nazionale debba avere la capacità di evolvere in linea con il contesto di mercato e i cambiamenti che riguardano il mondo del lavoro per continuare ad essere uno strumento moderno per supportare i processi di evoluzione verso condizioni di miglioramento della competitività e della produttività e favorire un continuo sviluppo delle condizioni di occupabilità dei lavoratori e di ricerca di nuovi equilibri nel bilanciamento tra esigenze aziendali e quelle delle persone.

In particolare, le imprese che svolgono attività di CRM-BPO sono impegnate a rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui operano, nell'ottica di sviluppare una competizione, determinata anche dall'innovazione tecnologica, sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro.

Favorire la «specializzazione», mantenendo al tempo stesso una struttura contrattuale per le parti non distintive e un sistema di rappresentanza ampiamente riconosciuto.

In tal senso, le parti concordano sulla definizione di un'area distintiva e speciale all'interno del contratto collettivo nazionale utile a supportare la trasformazione e la sostenibilità complessiva delle attività di CRM-BPO con il duplice obiettivo di favorire, da un lato, migliori condizioni di competitività, produttività e qualità dei servizi offerti attraverso un sistema di norme calibrato sulle specificità di tale segmento della filiera delle telecomunicazioni, dall'altro offrire una cornice contrattuale che possa essere sempre di più il riferimento per queste attività, e contrastare, così, fenomeni di dumping contrattuale, il mancato rispetto dell'applicazione della clausola sociale e delle tabelle ministeriali sul costo del lavoro e, da ultimo, di vera e propria "fuga dal contratto", tutte situazioni che danneggiano profondamente imprese e lavoratori.

***

La presente disciplina regolamenta le modalità di svolgimento delle attività proprie dei gestori di servizi di Customer Relationship Management Business Process Outsourcing (di seguito CRM/BPO), le peculiari caratteristiche del loro ciclo organizzativo nonché gli orari di lavoro e le peculiari disposizioni applicabili al personale dipendente da tali imprese.

Per tutto quanto non indicato nella parte speciale si rinvia alle norme di carattere generale del presente CCNL.

Art. 1 - ORARIO DI LAVORO:

Per quanto non espressamente previsto nella presente Parte Speciale si rinvia alle norme di carattere generale di cui agli artt. 26 e seguenti del CCNL TLC.

A. ROL

Fermo restando quanto previsto dall'art. 26 commi 9, 10, 11 della Parte Generale, le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di CRM/BPO caratterizzata da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con contratto a tempo parziale.
Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 26 comma 12 della Parte Generale, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 dell'art. 26 della Parte Generale su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore.
Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

B. FLESSIBILITÀ ORARIA

Tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle attività di customer care in outsourcing caratterizzate da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, si darà corso alla cd Flessibilità Oraria, attraverso la quale saranno gestiti, sulla base della disciplina che segue, periodi di minore attività e periodi di maggiore attività derivanti dalle suddette variazioni dei volumi di attività.

In caso di ricorso alla Flessibilità Oraria i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi in cui sarà richiesta una minore prestazione lavorativa, sia nei periodi in cui sarà richiesta una maggiore prestazione lavorativa.
Nei periodi di maggiore attività, le prestazioni di lavoro eccedenti il normale orario di lavoro non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. In ogni caso, nei periodi di maggiore attività le prestazioni lavorative aggiuntive non potranno superare le 48 ore settimanali per il personale a tempo pieno e 40 ore settimanali per il personale a tempo parziale.

La ricomposizione dell'orario di lavoro avverrà, di norma, su base quadrimestrale. Laddove risultassero differenze nella ricomposizione oraria si osserverà quanto segue:

1. Nel caso in cui il lavoratore/lavoratrice, al termine del periodo di riferimento non abbia recuperato le ore di lavoro non prestate, sarà possibile optare per l'estensione del recupero nel quadrimestre successivo. Laddove, al termine di tale ulteriore periodo permanessero ancora delle ore non recuperate le stesse saranno considerate coperte a titolo di permessi ROL/Ex festività ovvero, qualora le spettanze di tali permessi risultassero già fruite, tali ore saranno recuperate sulla base di una specifica pianificazione che potrà prevedere anche lo svolgimento di attività formative.
2. Nel caso in cui il lavoratore/lavoratrice al termine del periodo di riferimento abbia prestato un numero di ore di prestazione lavorativa superiore rispetto al proprio profilo orario normale, si procederà all'estensione del recupero orario nel quadrimestre successivo, qualora al termine di

tale ulteriore periodo, permanessero ore da compensare sarà riconosciuta una maggiorazione sulla retribuzione di dette ore nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

Il ricorso alla Flessibilità Oraria formerà oggetto di accordo a livello aziendale con riferimento all'Unità Produttiva interessata e su base bimestrale sarà data, alle RSU interessate, evidenza dell'andamento dell'utilizzo della Flessibilità Oraria medesima.

C. FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA

Le Parti tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle attività di Customer Care in outsourcing caratterizzate da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori full time e part time. Pertanto, in presenza di modalità di lavoro agile, gli orari spezzati potranno essere definiti, sulla base di accordi a livello aziendale, con durate dei periodi di prestazione e di intervallo differenti rispetto a quanto previsto dal comma 4 dell'art. 26 della Parte Generale, anche con la possibilità di alternare parte della prestazione in presenza e parte da remoto nella stessa giornata, assicurando comunque la piena copertura delle esigenze di servizio e fermo restando le esigenze tecnico organizzative.

In particolare, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera potrà essere articolata:

- in periodi anche inferiori a 3 ore per tutti i lavoratori;
- la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi potrà essere anche superiore a 4 ore, fermo restando il rispetto dell'arco di turnazione giornaliera su cui è articolata la prestazione lavorativa.

Art. 2 - Contratto di Lavoro a Tempo Parziale

Fermo restando quanto previsto all'art. 18 della Parte Generale, le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di CRM/BPO caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con il contratto di lavoro a tempo parziale. Convengono quindi che è facoltà dell'azienda richiedere, prestando attenzione al tema di un'equa distribuzione, e del lavoratore accettare, singole prestazioni di lavoro supplementare, di norma contigue alla prestazione di lavoro ordinaria, in presenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali quelle connesse a:

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

Le ore di lavoro supplementare, intendendosi per tali quelle eccedenti la prestazione lavorativa, nel limite massimo dell'orario di lavoro a tempo pieno (40 ore settimanali), sono compensate con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 15% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti nei limiti del 25% dell'orario settimanale stabilito per ciascun lavoratore e con una quota oraria della retribuzione maggiorata del 18% comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti per le ore eccedenti tale limite.

Esse possono essere effettuate:

- oltre il normale orario giornaliero ridotto, fino al limite massimo giornaliero del corrispondente lavoratore con orario di lavoro a tempo pieno;

- nelle giornate in cui non sia prevista prestazione di lavoro, per il lavoro a tempo parziale di tipo verticale o misto ancorché ricadenti, al di fuori dei periodi pre-determinati.

In occasione degli incontri di cui all'articolo 1, lettera B) della Parte Generale le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare. Le aziende, in particolare, in tale occasione, forniranno informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.

Art. 3 - Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e dell'art. 7, comma 4 bis del DL 248 del 2007, le Parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) la seguente disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

2. L'impresa committente che intende stipulare un nuovo contratto di appalto che potrebbe determinare un cambio di fornitore rispetto a quello già utilizzato, almeno 15 giorni prima attiverà una fase di informazione sindacale sulle caratteristiche dell'appalto (intendendosi a titolo esemplificativo: consistenza dell'appalto, localizzazione). Restano salve le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale e della riservatezza necessaria a non pregiudicare la realizzazione delle iniziative aziendali. L'informazione sarà resa alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, alle Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Nel caso in cui l'impresa committente applichi un CCNL diverso dal CCNL TLC, l'informativa di cui sopra sarà fornita alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL applicato e alle Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL TLC.

3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, la procedura, la cui durata complessiva è pari nel massimo a 50 giorni, si attiverà come segue:
    a. l'Azienda aggiudicatrice comunicherà all'Azienda fornitrice uscente e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU, la conferma dell'avvenuta aggiudicazione definitiva entro 50 giorni antecedenti l'avvio delle attività. Nel caso in cui tra la conferma dell'aggiudicazione e l'avvio delle attività vi sia un termine inferiore ai 50 giorni, detta comunicazione sarà trasmessa non appena ricevuta conferma dell'aggiudicazione stessa;

    b. L'Azienda fornitrice uscente, entro 10 giorni successivi alla comunicazione di cui al punto a) e comunque almeno 40 giorni antecedenti l'inizio delle attività, è tenuta a comunicare all'impresa aggiudicatrice e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU le informazioni relative a:

        i. consistenza numerica degli addetti, al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, assegnati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, o in assenza di un'aggiudicazione formale, 6 mesi antecedenti alla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente

l'individuazione di un nuovo fornitore. Si considerano inseriti nel bacino anche tutti i lavoratori che nel semestre indicato, ancorché assegnati all'attività oggetto di cambio di appalto, non abbiano potuto prestare servizio effettivo per causali che prevedano la conservazione del posto di lavoro (malattia, infortunio, congedi straordinari, aspettative e permessi previsti dalle normative vigenti) o in caso di applicazione di ammortizzatori sociali.

ii. rispettivo orario settimanale;

iii. le condizioni retributive, non rilevando a tal fine le variazioni intervenute decorso il termine dei 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva, fatti salvi gli obblighi derivanti dalla contrattazione collettiva ovvero obblighi assunti prima di tale termine.

In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, i termini della procedura decorrono dall'invio della comunicazione di cui al punto b) e conseguentemente la durata sarà pari a 40 giorni.

c. A far data dalla comunicazione di cui al punto a), l'Azienda fornitrice uscente non darà luogo a variazioni del perimetro di attività interessato dal cambio appalto, salva l'applicazione di obblighi di legge o provvedimenti giudiziali. Laddove ciò sia indispensabile per ragioni connesse all'operatività del servizio, l'Azienda uscente provvederà a dare specifica comunicazione all'impresa aggiudicataria e alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU.

4. In caso di cambio di appalto così come sopra definito, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e alle modalità e condizioni previste dalla presente procedura, nel rispetto del quadro legislativo di provenienza. A tal fine, nell'ambito della procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, sarà definita a livello aziendale, per i singoli rapporti di lavoro interessati, la variazione del datore di lavoro senza che per quest'ultimo derivino oneri aggiuntivi e non riconducibili alle finalità della suddetta disposizione di legge, prevedendo, fermo restando il passaggio dei lavoratori interessati, la manleva in favore dell'azienda fornitrice subentrante, rispetto ad ogni eventuale pretesa connessa alla gestione del rapporto di lavoro instaurato presso l'Azienda fornitrice uscente. La presente disciplina trova applicazione anche nel caso in cui presso l'Azienda subentrante sia in corso l'utilizzo di ammortizzatori sociali. Il personale interessato dalla procedura di cambio appalto dovrà produrre la documentazione di cui all'art. 14 del CCNL TLC.

In caso di cambio di appalto possono verificarsi due casi:

a) Subentro nell'appalto a parità di termini, modalità e condizioni di erogazione del servizio con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice uscente, già addetto alle medesime attività di call center risultante da documentazione come specificato al comma 3 lett. b) che ne attesti

l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva.

b) Subentro nell'appalto con variazione delle modalità e delle condizioni relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.

5. Successivamente alla comunicazione di cui al comma 3, lett. b) e comunque almeno 30 giorni prima della data del subentro, l'Impresa aggiudicataria comunicherà alle Organizzazioni Sindacali così come sopra individuate, le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato, anche secondo quanto previsto al successivo comma 7. In caso di inerzia da parte dell'impresa aggiudicataria, l'assorbimento del personale avverrà sulla base di quanto comunicato ai sensi del sopra richiamato comma 3, lett. b) dall'Azienda fornitrice uscente.

6. Entro i successivi 5 giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui al comma precedente, le strutture sindacali potranno richiedere un incontro con l'Azienda fornitrice subentrante ed eventualmente con l'Azienda fornitrice uscente per individuare le opportune soluzioni finalizzate a raggiungere un'intesa nell'ambito di quanto previsto al comma seguente; la procedura di esame congiunto si intenderà comunque utilmente esperita entro 20 giorni dalla sua attivazione.

7. Nel caso di cui al comma 4 lett. b), la procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, potrà essere attivata, a livello aziendale, per un esame della situazione, al fine di rendere compatibili le esigenze dell'impresa subentrante con le esigenze di continuità lavorativa dei lavoratori, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale impiegato, facendo ricorso, alla variazione dell'attività da svolgere, ovvero a strumenti quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative. Restano ferme le ulteriori condizioni normative vigenti all'atto della costituzione del rapporto di lavoro con il fornitore uscente. In sede di accordo aziendale saranno previste le tempistiche dell'inserimento del personale. Le Parti convengono, comunque, che nell'assorbimento del personale interessato, i livelli inquadramentali/aree professionali di destinazione e le relative retribuzioni non potranno essere inferiori al 3° Livello secondo quanto previsto dall'art. 23 del CCNL TLC in vigore fino al 30 giugno 2026/Area Professionale B, Fascia Retributiva 2 secondo quanto previsto dall'art. 4 della Parte Speciale CRM/BPO per il disimpegno delle mansioni connesse allo svolgimento diretto ovvero di coordinamento delle attività di *call center* interessate dalla successione di imprese nel contratto di appalto. Sono fatte salve le assunzioni precedentemente effettuate dal fornitore uscente al 2° livello inquadramentale/Area Professionale (Area Professionale B, Fascia Retributiva 1) in forza e nel rispetto di quanto previsto dalla "nota a verbale" di cui all'4 della Parte Speciale CRM/BPO.
Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi antecedenti l'aggiudicazione definitiva o, in assenza di un'aggiudicazione formale dalla data in cui il committente formalizza al fornitore uscente l'individuazione di un nuovo fornitore, potranno essere adibiti ad

attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento.
In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell'assorbimento del personale, nell'ottica di favorire soluzioni che agevolino il passaggio del personale interessato, si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale.
A tal fine le Parti invitano i soggetti interessati dal cambio di appalto a considerare il mantenimento delle attività di call center oggetto del cambio di appalto stesso nell'ambito del comune di riferimento oppure in un ambito territoriale entro il raggio chilometrico definito dall'art. 25 del CCNL.

8. Decorso il termine di cui al comma 6 la procedura si intende esperita. Le imprese interessate, le Organizzazioni Sindacali e il personale oggetto del cambio appalto si adopereranno per consentire che le attività funzionali al passaggio dei lavoratori avvengano in un clima di reciproca collaborazione.

9. Ove all'esito della procedura sia stata formalizzata dall'impresa subentrante una proposta di assunzione a parità di condizioni economiche e normative previste dal presente CCNL ed in caso di accordo sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali stipulanti, per le risorse che abbiano eventualmente rifiutato la proposta di assunzione formulata dal fornitore subentrante si rinvia a quanto previsto dal sopra richiamato art. 7 comma 4 bis del D.L. 248/2007, ed il rapporto potrà essere individualmente risolto dal datore di lavoro, ai sensi dell'art. 3 della L. 604/66 con un preavviso di 15 giorni. In caso di dimissioni del lavoratore nell'ambito di dette procedure, a prescindere dalla formulazione di una proposta di assunzione, il lavoratore può rassegnare le dimissioni con un preavviso di giorni 3.

Art. 4 – *Classificazione professionale (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)*

I profondi cambiamenti del lavoro intervenuti in questi anni in funzione dell'evoluzione tecnologica, caratterizzata dalla crescente digitalizzazione e ricorso all'Intelligenza Artificiale, comportano una trasformazione dei modelli organizzativi, delle prestazioni lavorative e delle professionalità. In questo contesto, le Parti convengono di rimodulare il sistema di classificazione del personale, con l'obiettivo di valorizzare il contributo atteso dalle lavoratrici e dai lavoratori in termini di responsabilità ed autonomia proprie dei diversi ruoli aziendali, una maggiore flessibilità e fungibilità rispetto a percorsi di mobilità orizzontale e la crescita del grado di occupabilità.

In ragione di quanto precede il nuovo sistema di classificazione del personale, che sarà adottato a far data dal 1° luglio 2026, è basato su aree professionali, nelle quali il raggruppamento avviene sulla base di 4 elementi distintivi, con l'obiettivo di favorire anche percorsi «orizzontali» collegati alle azioni di upskilling/reskilling, e favorire la mobilità all'interno delle aree professionali.

Gli elementi sono stati così identificati:

1. grado di skill richieste / espresse;

2. problem solving (gestione della complessità);

3. autonomia nel ruolo agito;

4. relazioni di lavoro con interlocutori interni (colleghi o collaboratori) e/o esterni.

Per ogni Area Professionale, che a tutti gli effetti costituisce un livello di inquadramento professionale, sarà prevista una declaratoria generale che definisce le caratteristiche e i requisiti indispensabili per l'inquadramento nell'area professionale medesima. Nell'ambito delle suddette aree professionali, saranno previste differenti fasce retributive che non costituiscono livelli di inquadramento.

Le Parti si danno atto che i contenuti dei profili professionali esplicitati nell'ambito delle aree professionali sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi sul piano della descrizione delle attività; resta comunque inteso che le declaratorie specifiche delle singole Aree Professionali, consentono di inquadrare le figure professionali non indicate nel presente articolo nella relativa Area, come di seguito definito.

La classificazione unica di cui sopra, mentre determina comuni livelli di retribuzione minima contrattuale per ogni Fascia Retributiva in cui è suddivisa ciascuna Area Professionale, non modifica per il resto l'attribuzione ai singoli lavoratori dei trattamenti di carattere normativo ed economico che continuano ad essere previsti per i quadri, gli impiegati e gli operai – questi ultimi sono contraddistinti nei successivi profili con il carattere (*) – dalle disposizioni di legge e di accordo interconfederale che si intendono qui riconfermate, in quanto non esplicitamente modificate con il presente contratto.

Area Professionale A	1 fascia retributiva Sostituisce livelli 1
Area Professionale B	3 fasce retributive Sostituisce livelli 2 - 3 - 4
Area Professionale C	4 fasce retributive Sostituisce livelli 5 - 5s – 6- 7
Area Professionale D	1 fascia retributiva Sostituisce Q

AREA PROFESSIONALE A

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività di tipo prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze specifiche.

AREA PROFESSIONALE B

Appartengono a questa area professionale:

le lavoratrici e i lavoratori che non hanno ancora competenze specialistiche nel loro ambito di attività, ma che dopo un breve periodo di pratica hanno acquisito conoscenze professionali di tipo elementare.

le lavoratrici e i lavoratori in possesso di conoscenze di base di tipo tecnico / operativo. Svolgono attività caratterizzate da un contenuto di tipo operativo/esecutivo di semplice o discreta complessità. Svolgono le attività sulla base di istruzioni e manuali operativi definiti e standardizzati e agite sotto stretta supervisione e/o con un grado di autonomia esercitato nell'ambito di linee guida ricevute dai responsabili. Intrattengono relazioni organizzative interne di tipo semplice e/o interlocuzioni esterne di natura diretta.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva retributivo i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze professionali di base, svolge attività manuali di installazione e manutenzione di tipo elettrico e/o meccanico su apparati di TLC e su impianti ausiliari.
ADDETTO IMPIANTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, seguendo istruzioni precise e dettagliate e attenendosi a procedure prestabilite, svolge attività di servizio con compiti esecutivi semplici quali attività amministrative semplici, erogazione di informazioni anche tramite telefono o altro canale informativo, attività tecniche.
ADDETTO A COMPITI SEMPLICI DI:

- UFFICIO
- INFORMAZIONI TELEFONICHE
- ATTIVITA' TECNICHE

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione di carattere generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici di TLC ovvero connessione alla rete internet; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center.
ADDETTO AL CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD INTERVENTI TECNICI (*)

Lavoratrice/tore che, con conoscenze ed esperienze specifiche e qualificate di tipo applicativo, svolge attività di carattere tecnico con interventi anche di tipo manuale per l'installazione e manutenzione di impianti e per l'attivazione di nuovi servizi, assicurando le azioni atte a garantire la funzionalità del servizio.
ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione sulle tecniche di telecomunicazioni presenti nell'ambito organizzativo di appartenenza, svolge attività di configurazione in rete di nuovi impianti/servizi effettua il monitoraggio dei livelli di funzionalità della rete attraverso sistemi di supervisione e controllo, esegue prove e misure finalizzate alla diagnosi/localizzazione dei disservizi, assicurando le azioni atte alla risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate. Tali attività richiedono, per il loro espletamento, un'efficacia realizzativa basata sulla capacità di applicazione di metodologie operative anche di tipo evoluto ed innovativo, nonché la conoscenza delle interrelazioni funzionali esistenti nell'ambito del processo operativo di appartenenza.
TECNICO DI SUPERVISIONE E CONTROLLO

Lavoratrice/tore che, con specifica preparazione tecnico-professionale in materia amministrativo-contabile, nonché conoscenza delle normative e procedure aziendali che regolano l'attività di competenza, cura con modalità esecutive le problematiche di gestione amministrativa (contabilità generale/industriale, fatturazione fornitori, ecc.) verificando l'attendibilità e conformità dei dati contabili anche attraverso contatti con enti interni e/o esterni all'azienda; assicura, inoltre, la realizzazione di tutte le operatività connesse tramite l'utilizzo anche di idonei supporti informatici.
ADDETTO ALLA GESTIONE AMMINISTRATIVA

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici/social/digital mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale, attività di informazione, vendita di servizi, attività

di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.
OPERATORE DI /CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con completa autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI INTERVENTI TECNICI (*)

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

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.
SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale, opera con adeguato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori; per quanto di competenza svolge attività relative alla gestione del credito e/o, cura gli adempimenti fiscali, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, verifiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza.
SPECIALISTA DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

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

Lavoratrice/tore che svolge attività di commercializzazione anche mediante visite presso i clienti, individuazione ed analisi delle esigenze degli stessi, svolgimento di trattative, elaborazione di preventivi, presentazione di offerte, redazione di rapporti informativi periodici, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di supporto informatico.
ADDETTO ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

Lavoratrice/tore che, nell'ottica di analizzare e migliorare i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, si occupa della gestione delle campagne di vendita finalizzate a generare opportunità dai canali digitali per le proposizioni di prodotti e servizi.
ADDETTO CAMPAGNE DI MARKETING (ADDETTO AL MARKETING CAMPAIGN).

NOTA A VERBALE

Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al customer care è l'Area Professionale B, fascia retributiva 2, salvo il ricorso al contratto di apprendistato, tenuto conto comunque di esigenze formative (individuate in misura pari a 20 ore complessive) l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potrà avvenire dalla data di decorrenza del nuovo sistema di classificazione del personale, all'Area Professionale B, fascia retributiva 1, per un periodo non superiore ai dodici mesi. Al termine dei dodici mesi sarà riconosciuto l'inserimento all'Area Professionale B, fascia retributiva 2.

Per poter stipulare nuovi contratti a termine secondo i criteri sopra enunciati, le aziende dovranno aver mantenuto in servizio con contratto a tempo indeterminato, almeno il 70% dei lavoratori assunti con le modalità di cui sopra il cui contratto sia terminato nei dodici mesi precedenti.

A tal fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che alla scadenza del contratto abbiano rifiutato la proposta di trasformare il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, i contratti risolti in corso o al termine del periodo di prova. Agli effetti della presente disposizione si considerano mantenuti in servizio i soggetti per i quali il rapporto di lavoro, nel corso del suo svolgimento, sia stato trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato. L'applicazione della presente nota sarà oggetto di verifica annuale con le RSU e le rispettive OO.SS. stipulanti.

AREA PROFESSIONALE C

Appartengono a questa area professionale le lavoratrici e i lavoratori in possesso di un grado di conoscenza, progressivo nel ruolo, che va da una connotazione specializzata di metodi, tecniche e processi fino ad una connotazione ampia e profonda e che abilita contributi professionali di particolare complessità e ad alta specializzazione. Svolgono attività caratterizzate da un grado di complessità nel ruolo da un livello medio dei problemi fino ad elevato e con una crescente ampiezza delle soluzioni possibili. Esercitano il ruolo con un grado di autonomia e decisionalità che spazia nei limiti di norme e procedure definite, fino ad una piena autonomia e responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Intrattengono relazioni, con un grado progressivo di complessità da medie fino a negoziali, all'interno dell'azienda con stakeholder interni alla funzione di appartenenza, con stakeholder al di fuori della funzione di appartenenza, fino ad esterne al contesto aziendale.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, seguendo le indicazioni provenienti dai propri responsabili e nell'ambito dei principi, norme e procedure valevoli per le attività di competenza, coordina ed indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al customer care ovvero addetti ad attività tecniche on line o on field; li gestisce operativamente sotto i profili di formazione, aggiornamento, valutazione, sviluppo e motivazione; li supporta nella loro normale attività relativamente a informazioni sui prodotti e servizi offerti, nella gestione diretta del cliente e negli strumenti informatici utilizzati. L'esercizio di tali compiti richiede un ambito di decisionalità

funzionale ai risultati quali-quantitativi attesi, un'approfondita conoscenza del processo operativo di riferimento, nonché adeguate capacità di relazione, energia realizzativa e leadership.
COORDINATORE DI CUSTOMER CARE/TECHNICIAN

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

Lavoratrice/tore che, oltre a svolgere tutte le attività di "Addetto ad attività tecniche/Specialista di attività tecniche", svolge con adeguata autonomia, anche con l'apporto di particolari e personali competenze e in conseguenza a specifici percorsi formativi, interventi di attivazione e assistenza tecnica di servizi/prodotti presso cliente finale o da remoto assicurandone, con le necessarie competenze di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software).
SPECIALISTA DI ATTIVITA' TECNICHE INTEGRATE

Lavoratrice/tore che, sulla base di un approfondito grado di conoscenza delle tecnologie inerenti il mondo Internet, assicura la realizzazione, l'aggiornamento e la manutenzione delle pagine e dell'albero di navigazione dei siti gestiti; definisce, inoltre, le specifiche tecniche dei servizi su siti istituzionali e sui portali verticali, supportando e coordinando le attività di messa on line delle produzioni.
WEBMASTER

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze approfondite degli elementi della rete di competenza, esegue le attività necessarie alla raccolta ed elaborazione dei dati di traffico, rilevando i principali indicatori di qualità della comunicazione e gestendo le procedure informatiche relative all'acquisizione dei dati di tassazione, documentazione addebiti, numerazione clienti ecc.; effettua, inoltre, la diagnosi dei malfunzionamenti relativi agli applicativi di competenza, il ripristino della funzionalità e la gestione delle relative schede inconvenienti.
ANALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici, e/o telematici/social/digital, oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di customer care, svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata di tipo personalizzato, in logica one to one, verso la clientela di fascia alta con sistemi complessi, relativa a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre, assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea. Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite
OPERATORE SPECIALISTA DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed

effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate.
TECNICO PROGRAMMATORE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche sugli elementi di rete di competenza (autocommutatori, apparati, reti speciali ecc.), svolge attività di progettazione esecutiva degli impianti sulla base del piano lavori definito, nel rispetto delle normative e dei criteri di progettazione; provvede alla richiesta di buoni d'ordine e monitora le attività di realizzazione secondo le tempificazioni previste ed effettuando gli opportuni controlli di qualità sui lavori effettuati.
PROGETTISTA ESECUTIVO/REALIZZATORE DI IMPIANTI

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo–contabile e/o fiscale opera con elevato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, svolge attività caratterizzate dalla gestione di elementi complessi, richiedenti un'adeguata autonomia nell'analisi delle norme, delle metodologie e delle tecnologie proprie del contesto organizzativo d'appartenenza; assicura la corretta applicazione delle norme legislative afferenti i processi amministrativi; assicura per quanto di competenza il corretto puntuale svolgimento delle attività relative alla gestione del credito e degli adempimenti fiscali individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.
SPECIALISTA SENIOR DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

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

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

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, si occupa della definizione e disegno e gestione delle campagne di vendita digitali finalizzate a generare opportunità per le proposizioni di prodotti e servizi. Analizza, definisce e ottimizza i processi di ingaggio dei clienti sui vari touch point per la creazione di valore dei prodotti e servizi offerti, mettendo in campo modelli e tecnologie per il raggiungimento degli obiettivi.
SPECIALISTA CAMPAGNE DI MARKETING (MARKETING CAMPAIGN SPECIALIST)

Lavoratrice/tore che protegge e difende gli asset tecnologici rispetto a minacce e vulnerabilità; indirizza la rilevazione e la gestione di incidenti di sicurezza informatica, attraverso l'attività di monitoraggio ed analisi degli eventi di sicurezza ICT e il coordinamento di attività svolte da altri attori aziendali responsabili dell'ingegnerizzazione ed esercizio di piattaforme, reti e servizi

TLC/ICT. Presidia inoltre le evoluzioni delle minacce in ambito Cyber Security e contribuisce alla creazione di una cultura diffusa di sicurezza delle informazioni anche attraverso collaborazioni con altre realtà nazionali ed internazionali. Si occupa di verificare tecnicamente apparati e soluzioni dal punto di vista della Cyber Security, individuando eventuali carenze e proponendo relative azioni di rimedio, e di contribuire all'indirizzo e alla scelta delle soluzioni di sicurezza anche con attività di prototipazione e sperimentazione.
ANALISTA CYBER SECURITY (CYBER SECURITY ANALYST)

Lavoratrice/tore che sviluppa e gestisce le soluzioni Webapplicative nel mondo dei canali digitali più idonee, sotto il profilo qualitativo e di performance con riferimento alle esigenze di servizio individuate e nel rispetto dei vincoli tecnico economici presenti.
DIGITAL TOUCH POINT DEVELOPER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo dei contenuti di self-caring e di nuove modalità di interazione digitale con i clienti, in ottica multicanale.
Analizza i comportamenti digitali dei clienti, con l'obiettivo di definire ed implementare i processi di digital caring anche adottando soluzioni tecnologiche innovative. Elabora i contenuti di assistenza via web in ottica multicanale. Supporta le funzioni competenti nella definizione di strumenti e indicatori per la rilevazione della qualità del servizio di caring sui canali digital.
DIGITAL CARING

Lavoratrice/tore che, disegna l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet).
Supporta la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER

Lavoratrice/tore che sviluppa pagine, ambienti, piattaforme web in coerenza con le elaborazioni grafiche in linea e con le indicazioni generali di progetto, garantendo la massima usabilità in termini di progettazione e user experience.
WEB PRODUCER

Lavoratrice/tore che assicura lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito digital. Presidia gli ambiti del social networking come medium di comunicazione, promozione e assistenza in ottica di sviluppo e lock-in della clientela.
Analizza i comportamenti dei clienti sui social network e gestisce i canali social dell'azienda.
Monitora le conversazioni in rete relativamente alle attività, ai prodotti e ai servizi dell'azienda e definisce le azioni di miglioramento conseguenti, anche attraverso il coinvolgimento delle funzioni di offerta. Presidia le conversazioni e i feedback sui social network relativamente alle esigenze di assistenza commerciale e tecnica della clientela. Gestisce la social crisis management. Interpreta i risultati delle azioni svolte attraverso analisi qualitative e quantitative tramite specifici tools.
SOCIAL MEDIA SPECIALIST

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 2° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, in possesso di un alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, cura il secondo livello di intervento relativamente a guasti di rete complessi, fornendo da remoto e/o on-site supporto professionale al

personale tecnico preposto all'esecuzione; partecipa al collaudo dei nuovi impianti intrattenendo anche rapporti con le aziende fornitrici ed all'aggiornamento dei software di gestione delle reti.
ADDETTO AL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche e norme di progettazione e realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete; avvia o provvede al provisionig infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi.
PROGETTISTA/REALIZZATORE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche di ambienti di sviluppo di piattaforme applicative, ambienti tecnologici del cliente, linguaggi, tecniche di programmazione e tool di sviluppo software e di basi dati, qualità del software e tecniche di debugging, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte realizza e manutiene sistemi software; partecipa alla definizione delle specifiche funzionali, esegue i test e monitora l'inserimento in esercizio delle applicazioni sviluppate.
PROGRAMMATORE ESPERTO

Lavoratrice/tore che, in possesso di conoscenze specialistiche su architetture e sistemi ICT, esercizio delle reti informatiche, dei sistemi centralizzati di elaborazione e software di base, prodotti di gestione delle applicazioni, prodotti e procedure di storage e trasferimento dei dati, eventualmente relazionandosi con le funzioni aziendali coinvolte, esegue le installazioni e configurazioni di prodotti Middleware nelle fasi di delivery e change dei sistemi in esercizio/collaudo; gestisce le anomalie afferenti al software Middleware ripristinandone le funzionalità; implementa le policy di sicurezza.
OPERATORE ICT

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

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

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 3° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, sulla base di ampie conoscenze professionali e nei limiti delle sole direttive generali, pianificando e sviluppando progetti relativi ad apparati complessi, anche attraverso la definizione delle specifiche di progetto in relazione ad apparati/tecnologie di fornitori esterni ed operando le necessarie valutazioni in ordine agli adeguamenti hardware/software degli impianti esistenti, assicura la progettazione, l'ingegnerizzazione, la realizzazione e/o l'ampliamento di reti voce/dati/internet, o di parti di esse e/o la definizione, la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi voce/dati/internet.
SPECIALISTA DI PIANIFICAZIONE DI RETE/SERVIZI DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso del più alto grado di specializzazione su reti, sistemi, servizi, e apparati di telecomunicazioni, norme e specifiche di collaudo, esercizio e gestione degli impianti, cura la gestione di particolari eventi anomali non diagnosticati dai sistemi di gestione fornendo supporto professionale agli organismi operativi, intrattiene, per quanto di competenza, rapporti con le aziende fornitrici per il collaudo di nuovi impianti/prestazioni di rete, partecipa all'elaborazione di procedure e normative di esercizio e manutenzione degli elementi di rete di competenza.
ESPERTO DEL SUPPORTO SPECIALISTICO

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche riguardanti i sistemi, il software, gli strumenti utilizzati per la creazione dei contenuti presenti nelle pagine web, nell'ambito delle sole direttive generali, idea, crea, elabora i contenuti e realizza siti internet e/o pagine web, sia dal punto di vista editoriale che dal punto di vista delle interfacce grafiche.
PUBLISHER

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevate e consolidate conoscenze tecnologiche e del mercato di riferimento, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati, effettuando in autonomia le attività necessarie ad analizzare, progettare, sviluppare e validare soluzioni informatiche tecnologicamente avanzate, per massimizzare il beneficio aziendale; svolge, inoltre, attività di supporto al cliente nella scelta di soluzioni implementative IT per poi seguirlo nelle fasi di attuazione dell'intero progetto o soluzione, anche attraverso una forte interazione con altre funzioni e attività. Interviene tempestivamente, inoltre, nel gestire e risolvere le anomalie che si possano presentare in relazione ai prodotti definiti.
SPECIALISTA ESPERTO DI SOLUZIONI INFORMATICHE

Lavoratrice/tore che, sulla base di direttive generali, coordina importanti organismi operativi, tecnici, amministrativi, provvedendo alla programmazione, alla gestione e all'utilizzo integrato e ottimizzato delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, contribuisce, operando nell'ambito di specifici progetti, alla realizzazione di soluzioni innovative partecipando allo sviluppo di singole componenti o parti di esse, effettuando i test di laboratorio ed elaborando le normative tecniche di riferimento. Fornisce inoltre contributi specifici per la partecipazione aziendale nei contesti internazionali di standardizzazione.
RESEARCHER

Lavoratrice/tore che, sulla base di conoscenze specialistiche e professionali, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SPECIALIST

Lavoratrice/tore che, in possesso di elevata e consolidata conoscenza specialistica su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche, norme di progettazione, realizzazione di impianti e sistemi, relazionandosi con tutte le funzioni aziendali coinvolte, svolge le attività di progettazione esecutiva delle reti core o delle reti in fibra ottica, monitora le attività realizzative, esegue i relativi collaudi e verifica il funzionamento dei nuovi apparati inseriti in rete, per quanto di competenza; avvia o provvede al provisioning infrastrutturale dei collegamenti trasmissivi. Tali attività sono esplicitate attraverso il coordinamento di risorse ovvero attraverso l'esplicazione di funzioni specialistiche che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo.
ESPERTO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI RETE

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC, analizza i processi di un operatore TLC, si interfaccia con il cliente per identificare congiuntamente le aree di miglioramento in funzione delle necessità del business e del mercato di riferimento, propone azioni di ridisegno e ottimizzazione dei processi, seguendo anche principi e pratiche agile, supporta il cliente nella scelta di prodotti / soluzioni, collabora alla definizione di specifiche funzionali e tecniche come interfaccia tra il cliente e il responsabile di progetto, effettua analisi di fattibilità, partecipa al dimensionamento / valutazione dei sistemi da realizzare.
SPECIALIST DI PROCESSO DI OPERATORE TLC

Lavoratrice/tore che in possesso del più alto grado di specializzazione assicura, nell'ambito delle sole direttive generali, le operatività tecniche di esercizio e manutenzione, assurance, provisioning e delivery, con competenze estese a due o più ambiti tradizionali (commutazione, trasmissione, impianti e servizi, portanti fisici, prodotti business, alimentazione e condizionamento) e con capacità di effettuare interventi tecnico – operativi su infrastrutture/servizi innovativi legati alla fibra ottica.
TECNICO ON FIELD MULTISKILL E SERVIZI INNOVATIVI ASSURANCE & DELIVERY INTEGRATED

Lavoratrice/tore che, in possesso di consolidate e specifiche conoscenze di processi di business in ambito TLC assicura la commercializzazione dei servizi e prodotti di telecomunicazioni e/o servizi e prodotti ICT e Network alle Aziende Private e/o Istituzioni Pubbliche, con l'obiettivo di massimizzare il valore della base clienti e la quota di mercato, garantendo la redditività delle soluzioni commercializzate.
VENDITORE DIRETTO (DIRECT ACCOUNT)

Lavoratrice/tore che applica modelli statistici complessi a seconda degli obiettivi definiti nel dominio di pertinenza e supporta i Data Scientist nello sviluppo dei sistemi custom e dei verticali applicativi a valle dell'analisi statistica.
BIG DATA ANALYST

Lavoratrice/tore che coordina la progettazione dell'esperienza multicanale della clientela, ponendo attenzione all'usabilità del prodotto/servizio erogato all'utente, con l'obiettivo di comprendere le esigenze del consumatore e tradurle in specifiche tecniche di prodotto, prestando attenzione alla progettazione di una user interface che ottimizzi l'esperienza dell'utente.
CUSTOMER (O DIGITAL) EXPERIENCE MANAGER

Lavoratrice/tore che individua e disegna soluzioni applicative/in ambito Digital Touch Point; fornisce supporto per le scelte architetturali relative agli altri canali aziendali; collabora con i referenti del business per definire requisiti e piani di azione; verifica la corretta implementazione delle integrazioni di terze parti.
DIGITAL CHANNEL ARCHITECT

Lavoratrice/tore che sviluppa ed amministra le piattaforme cognitive: implementa i dialoghi definisce e manutiene i modelli linguistici nell'ambiente di esercizio (contribuendo alla gestione applicativa delle piattaforme cognitive).
MACHINE LEARNING

Lavoratrice/tore che assicura la pianificazione e il coordinamento delle risorse necessarie per la realizzazione del progetto, ne organizza il team, gestisce le relazioni e cura la definizione e il coordinamento dell'assegnazione di responsabilità sui task di progetto; ne verifica lo stato di avanzamento in relazione agli aspetti tecnico/economici, individuando le eventuali criticità e attuando le relative azioni correttive. Produce la reportistica di avanzamento del progetto, ne presidia il rilascio e ne verifica l'efficacia.
PROJECT MANAGER

Lavoratrice/tore che supporta le risorse nell'adozione di principi Agile e delle pratiche più adatte al proprio contesto. Tramite l'uso di metriche e pratiche come retrospettive promuove principi di miglioramento continuo. Supporta le risorse cui è assegnata la gestione e il coordinamento nell'adozione dei principi Agile.
AGILE PRATICTIONER

Lavoratrice/tore che definisce le iniziative prioritarie in ambito analitico, predittivo di simulazione e ottimizzazione, gestisce il portfolio di modelli in produzione, le attività e gli artefatti cross-funzionali, collabora in ambito Machine Learning/Artificial Intelligence alla definizione dei modelli e degli sviluppi da applicare sulle diverse piattaforme.
DATA INTELLIGENCE

Lavoratrice/tore che progetta funzionalmente e implementa tecnicamente le dashboard utente identificando e proponendo gli elementi di ottimizzazione in ottica di miglioramento incrementale degli artefatti. Collabora con Data Engineering nella progettazione delle pipeline informative.
BIG DATA VISUALIZATION

Lavoratrice/tore che garantisce le attività di mining, di modellazione, interpretazione, fusione ed estrazione delle informazioni a partire da grandi insiemi di dati: identifica, raccoglie, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarne informazioni, anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.
BIG DATA SCIENTIST

Lavoratrice/tore che elabora, disegna e gestisce l'experience di prodotti e servizi, con particolare focus sulle interfacce utente (TV, web, smartphone, Tablet). Sviluppa la creazione del percorso dei clienti, i wireframe, l'architettura delle informazioni, i modelli di interfaccia e i progetti finali dell'interfaccia utente che sintetizzano i dati degli utenti e la ricerca.
USER EXPERIENCE (UI-UX) DESIGNER SENIOR

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze dei sistemi di cloud computing architecture e delle soluzioni IT più rilevanti, progettare e costruire ambienti cloud scalabili e resilienti, che si adattino il più possibile alle esigenze di business, individua e valuta i cloud provider più adatti alle esigenze dell'azienda; possiede una buona comprensione del back-end e delle sue risorse a basso livello (reti, storage, hypervisor, ecc.) per garantire la sicurezza delle soluzioni cloud adottate.
CLOUD ARCHITECHT

Lavoratrice/tore che, sulla base delle conoscenze dei sistemi di cloud computing e delle soluzioni IT più rilevanti, disegna, implementa e gestisce soluzioni sul cloud attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestione delle architetture e delle configurazioni; supporta le attività di progettazione e l'implementazione delle soluzioni tecniche e assicura l'automazione dei processi di gestione e di provisioning delle infrastrutture.
CLOUD ENGINEER

Lavoratrice/lavoratore che, in possesso di conoscenze specialistiche sulle tecnologie avanzate di intelligenza artificiale – tra cui knowledge graphs, vector databases e sistemi RAG (retrieval-augmented generation) – progetta, guida e gestisce l'intero ciclo di vita delle iniziative di intelligenza artificiale generativa in azienda, occupandosi della progettazione tecnica e delle architetture, dell'implementazione e del miglioramento continuo dei sistemi basati sull'intelligenza artificiale che trasformano e integrano i processi aziendali, garantendo al contempo scalabilità, sicurezza e conformità alle normative di legge e aziendali.
GEN/AI SOLUTION ARCHITECT E TECHNICAL OWNER

Lavoratrice/lavoratore che svolge, con autonomia operativa, attività specialistiche end-to-end su casi d'uso di intelligenza artificiale e apprendimento automatico: analisi, progettazione, sviluppo, addestramento, validazione, messa in esercizio controllata e monitoraggio dei modelli e delle relative pipeline. Garantisce qualità, affidabilità e tracciabilità delle soluzioni, contribuendo al miglioramento dei processi operativi e della customer experience.
SPECIALISTA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E APPRENDIMENTO AUTOMATICO (AI & MACHINE LEARNING SPECIALIST

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano nella 4° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che, in possesso di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura l'ideazione di nuovi prodotti/servizi, identificando, con le opportune analisi economiche di redditività, le relative potenzialità di vendita; determina il posizionamento del prodotto/servizio sul mercato di riferimento definendone le modalità di lancio, comunicazione e pricing; gestisce il posizionamento del prodotto/servizio anche nelle fasi successive al lancio.
PRODUCT MANAGER

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze degli scenari e delle dinamiche di mercato Internet, assicura l'ideazione e la programmazione delle iniziative pubblicitarie su web al fine di sviluppare revenues da web advertising; definisce i modelli di pricing, gestendo i rapporti con i clienti del web advertising e con le concessionarie pubblicitarie monitorando l'andamento delle attività, promuovendo gli eventuali interventi correttivi, attivando, inoltre, le opportune procedure e attività per la visibilità delle pagine pubblicate.
WEB ADVERTISING

Lavoratrice/tore che, operando sulla base di obiettivi, svolge funzioni di coordinamento di strutture operative di particolare complessità comprendenti anche più settori operativi. Tali funzioni si esplicano nella conduzione e gestione di risorse umane, tecniche ed organizzative caratterizzate da significative eterogeneità e complessità nell'ambito aziendale di appartenenza.
COORDINATORE DI SETTORI OPERATIVI COMPLESSI

Lavoratrice/tore che, sulla base di elevate conoscenze sulle evoluzioni tecnologiche e di mercato in campo IT, pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT; 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; ha

conoscenza degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni anche rappresentando un punto di riferimento professionale per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Effettua, inoltre scouting tecnologici e propone nuove soluzioni.
ICT SYSTEM ARCHITECT SENIOR

Lavoratrice/tore che assicura in piena autonomia - per l'elevato grado di specializzazione raggiunto e grazie in relazione alla profonda conoscenza del mercato di riferimento e dell'offerta di prodotti/servizi nonché di soluzioni sistemistiche complesse - il presidio del portafoglio clienti di competenza con l'obiettivo di guidarli nel percorso di sviluppo della propria infrastruttura di servizi.
ACCOUNT DI VENDITA

Lavoratrice/tore che, sulla base di approfondite conoscenze specialistiche e professionali in ambito innovation e digital e di una conoscenza di tutti i principali processi di gestione dei Committente, su diversi canali digitali e tradizionali definisce e propone al Committente dell'outsourcer strategie, processi e adozioni di tecnologie volte a garantire il miglioramento dei KPI di business in un contesto di trasformazione digitale, definisce e propone l'adozione e lo sviluppo di nuove metodologie per favorire il cambiamento culturale digitale in tutte le Line of Business. Abilitatore che effettua analisi e valutazioni dei risultati, gestisce tutti i progetti anche in termini di budget focalizzati alla gestione dei clienti.
CUSTOMER INNOVATION MANAGER

Lavoratrice/tore che progetta, implementa e gestisce pipeline di dati altamente scalabili che elaborino informazioni multi-strutturate su larga scala garantendo set di dati ottimizzati. Esplora opportunità di arricchimento del patrimonio informativo aziendale valutando l'acquisizione di dati esterni (open e/o proprietari).
DATA ENGINEER

Lavoratrice/tore che, sulla base di competenze tecniche avanzate ed elevata capacità di analisi, assicura la gestione di dati complessi, di grandi dimensioni e non strutturati con lo scopo di estrapolare pattern significativi, comprende la varietà dei dati trattati (strutturati e destrutturati) e analizza la situazione in essere per definire modelli e sistemi per gestire questa eterogeneità, fornisce informazioni e specifiche operative per gestire la governance delle informazioni e la sicurezza associata ai sistemi utilizzati.
BIG DATA ARCHITECT

AREA PROFESSIONALE D

Appartengono a questa area professionale le figure che, esprimendo un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale svolgono, con carattere di continuità, attività di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e attuazione degli obiettivi d'impresa. Tali funzioni sono esercitate con il più alto grado di autonomia, capacità propositiva e responsabilizzazione diretta ed esplicitate attraverso il coordinamento di unità organizzative complesse e/o di strutture professionali, ovvero fornendo contributi specialistici della massima complessità e rilevanza.

Nell'ambito della predetta Area Professionale rientrano, a titolo esemplificativo, nella 1° fascia retributiva i seguenti profili professionali:

Lavoratrice/tore che assume, nei diversi ambienti organizzativi, responsabilità dirette nel governo e nella gestione integrata ed ottimizzata delle risorse umane, tecniche, economiche ed organizzative assegnate, in contesti contraddistinti da elevata eterogeneità e rilevante complessità. E' altresì propria

di detto profilo la conduzione di relazioni complesse con interlocutori interni ed esterni nonché la piena conoscenza delle politiche di sviluppo aziendale.
RESPONSABILE DI STRUTTURA

Lavoratrice/tore che, per l'elevato grado di specializzazione raggiunto, è preposto alla definizione di importanti progetti relativi al settore di appartenenza, verificando, anche attraverso il supporto di altre funzioni aziendali, la fattibilità tecnica ed economica e garantendo l'impostazione, la sperimentazione e la realizzazione dei progetti stessi. È altresì proprio del profilo lo svolgimento di attività di consulenza integrata nei confronti delle altre strutture aziendali.
PROFESSIONAL DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE ED ESPERIENZA

A tali lavoratrici/tori è attribuita la qualifica di "Quadro" di cui alla legge 3 maggio 1985 n.190. Agli stessi si applica quanto di seguito:

Le aziende provvederanno a garantire il personale cui è attribuita la qualifica di "quadro", anche attraverso l'eventuale stipula di apposita polizza assicurativa, in caso di danni derivanti da responsabilità civile verso terzi nello svolgimento delle proprie funzioni, ad eccezione di quelli causati da dolo o colpa grave.
Nei confronti di detto personale verrà riconosciuta, anche attraverso eventuale polizza assicurativa, l'assistenza legale fino alla sentenza definitiva in caso di procedimenti civili e penali per motivi non dipendenti da dolo o colpa grave e relativi a fatti direttamente connessi all'esercizio delle funzioni loro attribuite.

E' riconosciuta ai quadri, previa specifica e preventiva autorizzazione aziendale, la possibilità di pubblicazione nominativa o di svolgere relazioni in ordine a ricerche o lavori afferenti l'attività svolta.

In relazione alle loro esigenze, le aziende promuoveranno la partecipazione dei quadri ad iniziative di formazione finalizzate al miglioramento delle capacità professionali.

In relazione alla rilevanza delle funzioni attribuite ai quadri ai fini del perseguimento e dello sviluppo degli obiettivi d'impresa, le aziende promuoveranno momenti informativi anche attraverso strumenti idonei a fornire agli interessati gli elementi necessari per il più adeguato svolgimento delle loro funzioni.

Ai quadri viene corrisposta una indennità di funzione dell'importo di Euro 98,13 mensili lordi comprensive dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nell'Area C e rientranti nella 4° fascia retributiva.

Le Parti si danno atto che con la regolamentazione di cui al presente contratto si è data piena attuazione a quanto disposto dalla legge 13 maggio 1985, n.190.

Le Parti si danno atto che per quanto non previsto si applicano ai quadri le disposizioni legali e contrattuali relative agli impiegati direttivi.

NOTA A VERBALE 1

Tenuto conto della profonda innovazione costituita dal nuovo modello di classificazione del personale le Parti convengono che la relativa disciplina contenuta nel rinnovo del CCNL, pur costituendo un elemento essenziale, ha natura sperimentale e che, di conseguenza, l'implementazione di tale nuovo modello sarà oggetto, per i primi 12 mesi, di incontri bimestrali di analisi e monitoraggio da parte dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze. Successivamente gli incontri avranno cadenza semestrale e, decorsi 36 mesi avranno cadenza annuale.

Nell’ambito della fase sperimentale le Parti si dichiarano disponibili a considerare eventuali correttivi e/o integrazioni al presente modello di classificazione sulla base delle evidenze emerse, attivando a richiesta di una delle Parti il suddetto Osservatorio.

NOTA A VERBALE 2

In caso di ristrutturazioni aziendali, derivanti da processi di automazione e/o obsolescenza professionale, le Parti convengono che, a livello aziendale, al fine di garantire l’occupabilità, potranno essere sottoscritti specifici accordi che prevedano la mobilità all’interno delle aree professionali.

ALLEGATI

1. Trattamento Economico

Il CCNL individua:

- il trattamento economico minimo (TEM) costituito esclusivamente dalle seguenti voci del presente Allegato 1: minimi, ex Contingenza, EDR;
- il trattamento economico complessivo (TEC) è costituito dai trattamenti economici riconosciuti dal CCNL ovvero delegati da quest'ultimo al secondo livello, a tutti i lavoratori del settore; fanno altresì parte del TEC i trattamenti in materia di Welfare (Previdenza complementare di cui all'Art. 52 del CCNL e all'Allegato 2, Assistenza sanitaria integrativa di cui all'Art. 55, Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni di cui all'Art. 58 e all'Allegato 3) e l'Elemento Retributivo di Settore.

Le Parti stipulanti convengono che a decorrere dal 1° aprile 2021 sarà erogato l'Elemento Retributivo di Settore (ERS). Le Parti concordano, altresì, che dal 1° aprile 2021 l'Elemento Retributivo Separato di cui alla tabella allegata all'Accordo di Programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017 confluisce nell'ERS.

Le Parti, infine, convengono che l'ERS è un elemento retributivo strettamente collegato all'andamento e alla produttività settoriale e che sarà valutato, negli effetti, nell'ambito del negoziato per il successivo rinnovo del CCNL, tenendo conto delle risultanze degli incontri di cui all'Art. 3, Produttività, del CCNL che si svolgono con cadenza annuale.

Gli incrementi saranno corrisposti nella misura e con le decorrenze di cui alle Tabelle che seguono.

Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, in qualità di Parti istitutive del Fondo Telemaco hanno convenuto l'incremento della contribuzione al Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle aziende di telecomunicazione "Telemaco" nella misura e con le decorrenze previste dall'Accordo dell'11 novembre 2025.

AUMENTI RETRIBUTIVI PARTE GENERALE

Tabella a) Misura e decorrenze dell'incremento del TEM

LIVELLI /FASCE RETRIBUTIVE	Parametro	**Incremento TEM dal 01/01/26**	**Incremento TEM dal 01/12/26**	**Incremento TEM dal 01/07/27**	**Incremento TEM dal 01/12/28**
Quadri (D1)	228	137,35	68,67	68,67	134,60
7(C4)	228	137,35	68,67	68,67	134,60
6°(C3)	202,76	122,14	61,07	61,07	119,70
5°S(C2)	173,73	104,66	52,33	52,33	102,56
5°(C1)	166	100,00	50,00	50,00	98,00
4°(B2)	149,65	90,15	45,08	45,08	88,35
3°(B1)	134	80,72	40,36	40,36	79,11
2°(A2)	118	71,08	35,54	35,54	69,66
1°(A1)	100	60,24	30,12	30,12	59,04

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello (Area Professionale C, Fascia Retributiva 4) è corrisposto un elemento retributivo pari a € 59,39 lordi.
Ai Quadri è corrisposta un'indennità di funzione pari a € 98,13 mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello (Area Professionale D, Fascia Retributiva 1).

Tabella b) Riepilogo Retribuzione Contrattuale Parte Generale

		TEM						**TEC**	**TEM + TEC**
LIVELLI /FASCE RETRIBUTIVE	**Parametro**	**Ex Contingenza**	**EDR**	**Minimi al 01/01/26 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/12/26 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/07/27 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/12/28 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**ERS**	**Retribuzione Contrattuale al 01/12/28**
Q (D1)	228	530,91	10,33	2.487,93	2.556,60	2.625,27	2.759,87	54,99	2.814,86
7 (C4)	228	530,91	10,33	2.487,93	2.556,60	2.625,27	2.759,87	54,99	2.814,86
6° (C3)	202,76	526,99	10,33	2.268,50	2.329,57	2.390,64	2.510,34	48,94	2.559,28
5s° (C2)	173,73	521,08	10,33	2.014,74	2.067,07	2.119,40	2221,96	41,86	2.263,82
5° (C1)	166	521,08	10,33	1.948,73	1.998,73	2.048,73	2.146,73	40	2.186,73
4° (B2)	149,65	517,83	10,33	1.805,89	1.850,97	1.896,05	1.984,40	36,05	2.020,45
3° (B1)	134	516,07	10,33	1.670,50	1.710,86	1.751,22	1.830,33	32,48	1.862,81
2° (A2)	118	514,03	10,33	1.531,85	1.567,39	1.602,93	1.672,59	28,65	1.701,25
1° (A1)	100	511,26	10,33	1.375,40	1.405,52	1.435,64	1.494,68	24,28	1.518,96

Nel **Trattamento Economico Complessivo** rientrano, in aggiunta a quanto sopra:

- L'incremento della contribuzione a carico Azienda al Fondo di Previdenza Complementare Telemaco, articolato come di seguito indicato:
  - 1,6% dal 01/01/2026.
- La contribuzione al Fondo di Solidarietà di Settore secondo le articolazioni previste nello specifico Accordo.
- La contribuzione al Fondo Sanitario Integrativo di Settore secondo quanto definito all'art. 55 del presente CCNL.

AUMENTI RETRIBUTIVI PARTE SPECIALE CRM/BPO
TRATTAMENTO ECONOMICO PARTE SPECIALE CRM/BPO

Tenuto conto che:

- le Parti hanno definito un'area distintiva e speciale all'interno del contratto collettivo nazionale utile a supportare la trasformazione e la sostenibilità complessiva di tutte le attività di CRM-BPO, **a prescindere dal tipo di industria cui esse sono rivolte**;
- è intendimento comune delle Parti offrire una cornice contrattuale che possa essere sempre di più il riferimento per queste attività, come attestato dalla Nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 24 aprile 2025 e **contrastare, così, fenomeni di violazione dei diritti costituzionali dei lavoratori, dumping contrattuale e/o alterazione della concorrenza**.

Alla luce di quanto precede le Parti definiscono con le Tabelle che seguono i trattamenti economici a valere per le imprese che, **a prescindere dal tipo di committenza**, svolgono attività di CRM-BPO

Vengono quindi definiti

- il trattamento economico minimo (TEM) costituito esclusivamente dalle seguenti voci del presente Allegato 1 (Retribuzione contrattuale): minimi, ex Contingenza, EDR;
- il trattamento economico complessivo (TEC) è costituito dai trattamenti economici riconosciuti dal CCNL ovvero delegati da quest'ultimo al secondo livello, a tutti i lavoratori del settore; fanno altresì parte del TEC i trattamenti in materia di Welfare (Previdenza complementare di cui all'Art. 52 del CCNL e all'Allegato 2, Assistenza sanitaria integrativa di cui all'Art. 55, Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni di cui all'Art. 58 e all'Allegato 3) e l'Elemento Retributivo di Settore.

Gli incrementi saranno corrisposti nella misura e con le decorrenze di cui alle Tabella a).

Tabella a) Misura e decorrenze dell'incremento del TEM

LIVELLI/FASCE RETRIBUTIVE	Parametro	**Incremento TEM dal 01/04/26**	**Incremento TEM dal 01/12/26**	**Incremento TEM dal 01/12/27**	**Incremento TEM dal 01/07/28**	**Incremento TEM dal 01/12/28**
Quadri (D1)	228	68,67	48,07	68,67	68,67	141,47
7(C4)	228	68,67	48,07	68,67	68,67	141,47
6°(C3)	202,76	61,07	42,75	61,07	61,07	125,81
5°S(C2)	173,73	52,33	36,63	52,33	52,33	107,80
5°(C1)	166	50,00	35,00	50,00	50,00	103,00
4°(B3)	149,65	45,08	31,55	45,08	45,08	92,86
3°(B2)	134	40,36	28,25	40,36	40,36	83,14
2°(B1)	118	35,54	24,88	35,54	35,54	73,22
1°(A1)	100	30,12	21,08	30,12	30,12	62,05

Ai lavoratori inquadrati al 7° livello (Area Professionale C, Fascia Retributiva 4) è corrisposto un elemento retributivo pari a € 59,39 lordi.
Ai Quadri è corrisposta un'indennità di funzione pari a € 98,13 mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati nel 7° livello (Area Professionale D, Fascia Retributiva 1).

Tabella b) Riepilogo Retribuzione Contrattuale Parte Speciale CRM/BPO

		TEM							TEC	TEM + TEC
Livelli/Fasce Retributive.	**Parametro**	**Ex Contingenza**	**EDR**	**Minimi al 01/04/26 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/12/26 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/12/27 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/07/28 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**Minimi al 01/12/28 (compreso Ex Contingenza e EDR)**	**ERS**	**Retribuzione Contrattuale al 01/12/28**
Q (D1)	228	530,91	10,33	2.419,25	2.467,32	2.535,99	2.604,66	2.746,13	54,99	2.801,12
7 (C4)	228	530,91	10,33	2.419,25	2.467,32	2.535,99	2.604,66	2.746,13	54,99	2.801,12
6° (C3)	202,76	526,99	10,33	2.207,43	2.250,18	2.311,25	2.372,32	2.498,13	48,94	2.547,07
5s° (C2)	173,73	521,08	10,33	1.962,41	1.999,04	2.051,37	2.103,70	2211,50	41,86	2.253,36
5° (C1)	166	521,08	10,33	1.898,73	1.933,73	1.983,73	2.033,73	2136,73	40	2.176,73
4° (B3)	149,65	517,83	10,33	1.760,82	1.792,37	1.837,45	1.882,53	1975,39	36,05	2.011,44
3° (B2)	134	516,07	10,33	1.630,14	1.658,39	1.698,75	1.739,11	1822,25	32,48	1.854,73
2° (B1)	118	514,03	10,33	1.496,31	1.521,19	1.556,73	1.592,27	1665,49	28,65	1.694,15
1° (A1)	100	511,26	10,33	1.345,28	1.366,36	1.396,48	1.426,60	1488,65	24,28	1.512,93

Nel **Trattamento Economico Complessivo** rientrano, in aggiunta a quanto sopra:

- L'incremento della contribuzione a carico Azienda al Fondo di Previdenza Complementare Telemaco, articolato come di seguito indicato:
  - 1,6% dal 01/01/2026.
- La contribuzione al Fondo di Solidarietà di Settore secondo le articolazioni previste nello specifico Accordo.
- La contribuzione al Fondo Sanitario Integrativo di Settore secondo quanto definito all'art. 55 del presente CCNL.

2. Patto per lo sviluppo industriale della filiera delle telecomunicazioni e per la crescita digitale del Paese.

Tra

Asstel – Assotelecomunicazioni, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil (di seguito congiuntamente, le "Organizzazioni Sindacali" o "OO.SS.") di seguito le Parti

Premesso che

1. la Filiera delle Telecomunicazioni costituisce un'infrastruttura strategica per il Paese, occupa circa 200.000 lavoratrici e lavoratori e sostiene quotidianamente la trasformazione digitale dell'Italia; un percorso dinamico e in continua evoluzione, guidato dalla rapidità con cui le tecnologie si sviluppano e ridefiniscono i modelli di crescita, innovazione e competitività;
2. come evidenziato nel Rapporto sulla Filiera delle Telecomunicazioni del 2025, la sostenibilità economica e occupazionale dell'intero comparto è oggi minacciata da criticità sistemiche. Dal 2010 i ricavi sono diminuiti di 14 miliardi, mentre gli investimenti cumulati hanno superato i 114 miliardi di euro ma negli ultimi anni si è assistito a un calo negli investimenti privati che nel 2024, sono calati del 4% arrivando a un valore di 6,5 miliardi di euro. Negli ultimi 14 anni la filiera TLC, a causa delle difficoltà affrontate, ha perso circa il 30% di dipendenti e somministrati, pari a oltre 41.000 persone;
3. la Filiera necessita di un quadro normativo moderno e coerente, capace di sostenere gli investimenti e garantire parità competitiva tra operatori tradizionali e nuovi attori digitali. Senza una riforma regolatoria, il rischio è rallentare innovazione e competitività;
4. in tale contesto le Parti ritengono essenziale un confronto strutturato con le Istituzioni, tutti gli organi competenti a livello nazionale ed europeo;

convengono e sottoscrivono il presente Protocollo di intenti, di seguito "Protocollo".

Art. 1 –Finalità

1. Il presente Protocollo definisce un quadro di **impegni condivisi** e **linee di intervento** per rafforzare la sostenibilità economica, sociale e occupazionale della filiera delle telecomunicazioni e per promuoverne lo sviluppo.
2. Il Protocollo non sostituisce né modifica le previsioni del **CCNL Telecomunicazioni**, rispetto al quale mantiene carattere di **cornice di indirizzo**.

Art. 2 – Principi

Le Parti si ispirano ai seguenti principi:

a) equità e stabilità regolatoria;
b) concorrenza leale e parità di condizioni tra operatori;
c) valorizzazione del lavoro qualificato;
d) promozione degli investimenti sostenibili e dell'innovazione;
e) transizione verde ed efficienza energetica;
f) dialogo sociale, inclusivo e responsabile.

Art. 3 – Ambiti prioritari di intervento

Nel rispetto delle rispettive autonomie, le Parti individuano le seguenti priorità comuni:

1. *Quadro regolatorio stabile ed equo (nazionale ed europeo).*

Le Parti sostengono l'esigenza di garantire **pari condizioni di mercato** tra operatori tradizionali e nuovi soggetti, superando l'attuale asimmetria normativa e regolatoria che penalizza chi investe nel territorio italiano e favorisce modelli competitivi privi di obblighi infrastrutturali, contributivi o occupazionali.

2. *Politiche di sostegno agli investimenti in infrastrutture digitali.*

   Le Parti promuovono l'adozione di misure che favoriscano gli investimenti pubblici e privati in connettività avanzata, prevedendo **interventi** coerenti con gli obiettivi di *sovranità digitale*, sicurezza ~~e~~ resilienza e superamento del *digital divide*.

3. *Revisione della politica sulle frequenze.*

   Le Parti sostengono una revisione degli oneri e delle condizioni d'uso dello spettro radio in linea con la **reale redditività dei servizi** e con le migliori pratiche europee, al fine di non compromettere la sostenibilità del settore e di liberare risorse per gli investimenti infrastrutturali e sulla formazione permanente dei lavoratori.

4. *Riconoscimento del settore come ad alta intensità energetica.*
   Le Parti richiedono l'accesso a **meccanismi di compensazione** e sostegno oggi riservati ad altri comparti industriali, in considerazione dei **costi energetici elevati** e della necessità di valorizzare investimenti in **efficienza** e **transizione green**.

5. *Trasformazione e rilancio del settore dei call center.*
   Alla luce degli impatti della digitalizzazione dei servizi, le Parti ritengono urgente promuovere:

   i) **misure di riqualificazione professionale** e riconversione verso servizi e attività a **maggiore valore aggiunto**;
   ii) interventi volti al superamento **del principio di assoluta gratuità del servizio di assistenza alla clientela** prevedendo modelli più equilibrati
   iii) il valore dei servizi di Customer Care in outsourcing, appalto e/o subappalto, dati in affidamento da parte delle aziende committenti nel settore TLC tenendo anche conto, per quanto riguarda il costo medio del lavoro, di quanto definito dal rinnovo del CCNL TLC per la parte normativa ed economica sottoscritto il 11 novembre 2025 e dall'aggiornamento delle tabelle di cui al D.M. Lavoro n. 123/2017 e successive modifiche e integrazioni.

6. *Promozione del lavoro qualificato come leva di innovazione.*
   Le Parti promuovono politiche industriali e del lavoro che investano in **formazione continua**, **aggiornamento professionale**, **certificazione delle competenze, strumenti di politiche attive** e **di flessibilità sostenibile**, in un'ottica di qualità dell'occupazione e di produttività.

Art. 4 – Impegni delle Parti

1. **Interlocuzione istituzionale congiunta.** Le Parti si impegnano a predisporre e presentare **posizioni unitarie** e **documenti congiunti** alle Autorità e alle Istituzioni competenti su materie di comune interesse, incluse le consultazioni pubbliche.
2. **Call center e servizi di customer operation.** Le Parti promuovono azioni condivise per il **rilancio del settore**, incluse politiche attive, upskilling/reskilling, valorizzazione dei servizi ad alto valore e contrasto alle pratiche competitive scorrette.
3. **Lavoro qualificato e competenze.** Le Parti considerano la formazione continua e di qualità un valore per le persone, uno strumento per accompagnare l'innovazione, sviluppo delle

competenze (anche tramite il ricorso ai fondi interprofessionali) attraverso una piena condivisione dei percorsi formativi e favorendo una accurata analisi degli impatti della transizione digitale e della Intelligenza Artificiale sulle professionalità oggi presenti e su quelle che occorreranno coerentemente con l'avanzare delle nuove tecnologie.

Art. 5 - Monitoraggio

Le Parti concordano di promuovere incontri periodici con l'obiettivo di osservare l'andamento delle iniziative del presente Protocollo e identificare opportunità di miglioramento.

Art. 6 – Strumenti attuativi

1. A supporto delle interlocuzioni, le Parti potranno sottoscrivere **Memorandum d'intesa** specifici e/o **protocolli tecnici** su singoli ambiti.

2. Le Parti potranno promuovere **audizioni** presso le Istituzioni competenti e iniziative pubbliche congiunte.

Art. 7 – Disposizioni finali

1. Il presente Protocollo non comporta oneri economici diretti, fatti salvi diversi accordi attuativi tra le Parti.

2. Le Parti si impegnano a trattare in modo **riservato** i dati e le informazioni scambiate ai fini del presente Protocollo, nel rispetto della normativa vigente.

3. Per quanto non espressamente previsto, si fa rinvio alle norme di legge, regolamentari e contrattuali vigenti.

Luogo e data: Roma 11 novembre 2025

Per Asstel – Assotelecomunicazioni

_____

Per SLC CGIL

_____

Per FISTEL CISL

_____

Per UILCOM UIL

_____

3. PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

A) ATTIVITA' DI VENDITA E SUPPORTO ALLA CLIENTELA

A1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

Area di attività:

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

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali, assistente di customer care, addetto al customer care, operatore di customer care, addetto alla commercializzazione)

Competenze tecnico professionali generali

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

Competenze tecnico professionali specifiche

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

A2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

Area di attività:

- Analisi delle esigenze del cliente e del suo profilo;
- Gestione delle trattative commerciali al fine di realizzare la soddisfazione del cliente ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati;
- Soddisfazione delle richieste di informazioni provenienti dai clienti relative ad ogni esigenza espressa ed attinenti ai prodotti/servizi forniti;
- Sviluppo e gestione del portafoglio d'offerta e della fidelizzazione della clientela attraverso la gestione integrata delle leve di marketing;
- Presidio degli aspetti di evoluzione tecnologica abilitanti nuove soluzioni di business
- Sviluppo della rete di vendita assicurandone efficacia di performance e il raggiungimento dei livelli di redditività e degli obiettivi di business definiti;
- Gestione dei contatti con gli agenti;
- Stipula dei contratti;
- Gestione dei flussi informativi attraverso i sistemi;
- Monitoraggio del rispetto delle norme contrattuali.

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: operatore specialista di customer care, venditore, product manager, account di vendita, addetto campagne di marketing, specialista campagne marketing, digital caring, social media specialist).

Competenze tecnico professionali generali

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

- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

Competenze tecnico professionali specifiche
- Conoscenza delle tecniche di segmentazione della clientela, dei canali di contatto e di vendita e dell'offerta di prodotti e servizi compresi piani e tecniche di tariffazione;
- Conoscenza dei processi e delle procedure di gestione del servizio e delle relative modalità di reporting delle attività;
- Conoscenza degli applicativi e dei sistemi relativi alla gestione della clientela, del servizio e delle infrastrutture tecnologiche di base;
- Conoscenza delle tecniche di analisi e di gestione degli indicatori e della reportistica delle attività.
- Conoscenza di metodologie e tecniche per la rilevazione e la gestione della Customer Experience/Journey per la massimizzazione della User experience;
- Conoscenza delle tematiche di Security connesse con le attività svolte nell'ambito dei processi commerciali.

B) ATTIVITA' TECNICHE

B1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

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

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

Competenze tecnico professionali generali
- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sulla normativa di riferimento e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda, rapportandosi efficacemente alle altre funzioni;
- Conoscere ed utilizzare in un contesto aziendale le principali tecniche di comunicazione e di gestione del lavoro di gruppo, finalizzate ad una efficace gestione della relazione;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti e i pacchetti informatici aziendali di base, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare le nozioni di una lingua straniera necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- ;
- Conoscenza dell'architettura delle reti di accesso, commutazione, trasporto/trasmissione, core, i relativi sistemi di supporto e tecniche di virtualizzazione;
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionale relativi all'ICT;

B2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

Area di attività:

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

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: analista di misure e procedure di traffico, progettista esecutivo/realizzatore di impianti, specialista di pianificazione di rete/servizi di rete, esperto del supporto specialistico, ICT system architect specialist, tecnico on field multiskill e servizi innovativi assurance e delivery integrated)

Competenze tecnico professionali generali

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;

- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscenza delle reti e sistemi TLC;
- Conoscenza delle specifiche tecniche di apparati, prodotti servizi e applicazioni;
- Conoscenza delle specifiche funzionali di apparati, prodotti, servizi, applicazioni TLC o informatiche, base dati;
- Conoscenza delle tecniche di gestione ed esercizio degli impianti;
- Conoscenza delle tecniche, normative e procedure di assistenza tecnica;
- Conoscenza degli aspetti geografici e socio-economici del territorio;
- Conoscenza dell'architettura delle reti di accesso, commutazione, trasporto/trasmissione, core, i relativi sistemi di supporto e tecniche di virtualizzazione
- Conoscenza delle norme di progettazione e realizzazione degli impianti;
- Conoscenze delle specifiche tecniche degli impianti di TLC;
- Conoscenza degli standard di comunicazione nazionale ed internazionali relativi all'ICT;
- Conoscenza delle tecniche di diffusione delle competenze professionali nell'ambito della propria organizzazione di riferimento;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi caratterizzati da innovazione tecnologica;
- Conoscenza delle tecniche di intervento/assistenza, su prodotti/servizi relativi alla convergenza ICT;
- Conoscenza dei metodi e procedure per il monitoraggio e la gestione della sicurezza dei sistemi e conoscenza delle procedure di disaster recovery (es. sicurezza delle reti, sicurezza informatica, standard nazionali e internazionali ICT/Security).

C) ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

C1) QUALIFICAZIONE TECNICO / OPERATIVA

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

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: addetto alla gestione amministrativa; specialista di attività amministrative;)

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

Competenze tecnico professionali specifiche
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi specifici dell'ambito di riferimento, in particolare per le operazioni di editing e di analisi, elaborazione e reporting del dato;
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio, anche informatizzato;
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica;
- ;
- Acquisire le conoscenze e operare in ambito di sistemi gestionali integrati.

C2) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

Area di attività:

- Attività appartenenti all'ambito delle funzioni di Staff con conoscenza adeguata dei processi aziendali, delle procedure e dei sistemi informativi;
- Attività appartenenti alle funzioni di Staff ad alto contenuto specialistico in base all'ambito professionale di appartenenza;
- Reportistica, acquisizione e catalogazione della documentazione di tipo tecnico/amministrativo;
- Inserimento e controllo dei dati nei sistemi informativi di riferimento.

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, gli specialisti senior di attività amministrative;

Competenze tecnico professionali generali

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento;
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

Competenze tecnico professionali specifiche

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

D) ATTIVITA' DI GESTIONE AMBIENTE DIGITALE

D1) QUALIFICAZIONE GESTIONALE / SPECIALISTICA

Area di attività:
- Valorizzare i contenuti editoriali del sito, assicurando che la progettazione dei contenuti sia in linea con la strategia di business e la brand identity aziendale;
- Analizzare i comportamenti della clientela sui social network e assicurare lo sviluppo e l'implementazione di nuove forme comunicazionali in ambito internet;
- Garantire le analisi dei dati statistici afferenti i digital touch point individuando le esigenze/comportamenti della clientela rispetto ai prodotti/servizi attuali e potenziali;
- Curare la progettazione e il disegno di contenuti digitali partecipando all'individuazione dei requisiti tecnici di performance del servizio richiesto;
- Conoscere e applicare le tecniche di pianificazione delle campagne di advertising nei digital touch point;
- Interfacciare con le funzioni aziendali per la realizzazione dei prodotti/servizi attesi e assicurare la manutenzione e l'aggiornamento dei digital touch point

(Appartengono a quest'area, a mero titolo esemplificativo, le seguenti figure professionali: webmaster;web producer; publisher; web advertising; userexperience designer; social media specialist.

Competenze tecnico professionali generali
- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Saper analizzare strategie, posizionamento e politiche del mercato di riferimento;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere ed utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento al fine di operare nel rispetto di queste;
- Conoscere ed utilizzare gli strumenti informatici con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, anche per eventuali prestazioni di lavoro in modalità agile;
- Conoscere ed utilizzare ove necessario le nozioni di base di una lingua straniera;
- Conoscere e utilizzare le tecnologie digitali del proprio ambito di riferimento
- Conoscere gli elementi fondamentali della cultura dell'inclusione e della sostenibilità;
- Conoscere la normativa e i metodi di sicurezza del dato e delle dotazioni aziendali.

Competenze tecnico professionali specifiche
- Conoscenza di graphic design e dei programmi di grafica editoriale e grafica web;
- Conoscenza di Web & Social Media Communication;
- Conoscenze di Editing, Copy Writing e Publishing;
- Conoscenza di Content & Web App Management e contenuti multi device;

- Linguaggi/Software/Tecniche/Sistemi operativi per APPVe WebConoscenza delle principali piattaforme di sviluppo web e mobile, inclusi i sistemi di content management e gli strumenti di analytics
- Conoscenza delle tecniche di SEO e SEM.

4. TELEMACO - IPOTESI DI ACCORDO

Addì 11 novembre 2025, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

in qualità di Parti istitutive del "Fondo nazionale pensione per i lavoratori delle aziende di telecomunicazione-Telemaco";

si conviene quanto segue

La contribuzione al Fondo a carico delle Aziende, pari al 1,4% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto viene elevata:

- Al 1,6% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto, a decorrere dal 01/01/2026.

Restano valide le previsioni in materia di contribuzione del lavoratore di cui al punto 2 dell'Accordo del 30 aprile 2003.

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

5. ISTITUZIONE DEL FONDO DI SOLIDARIETÀ BILATERALE PER LA FILIERA DELLE TELECOMUNICAZIONI, AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 148 DEL 2015

Articolo 1 – (Istituzione del Fondo)

1. E' istituito presso l'INPS il "Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni", d'ora in avanti "Fondo", ai sensi degli articoli 26 e seguenti del decreto legislativo n. 148 del 2015, nel cui ambito di applicazione rientrano tutte le imprese esercenti, con licenze/autorizzazioni ove previste, servizi di telecomunicazione, intendendosi per tali i servizi di telefonia fissa e/o mobile e/o servizi di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking (e-commerce, internet, posta elettronica etc.); Imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, in particolare per le imprese di telecomunicazione; Imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle Imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.

2. Il Fondo non ha personalità giuridica e gode di autonoma gestione finanziaria e patrimoniale presso l'INPS, del quale costituisce gestione.

3. Ai sensi dell'articolo 35, comma 1, del decreto legislativo n. 148 del 2015, il Fondo ha obbligo di bilancio in pareggio e non può erogare prestazioni in carenza di disponibilità e persegue i propri fini istituzionali assicurando condizioni di equilibrio economico-finanziario.

4. Gli interventi a carico del Fondo sono concessi previa costituzione di specifiche riserve finanziarie ed entro i limiti delle risorse già acquisite ai sensi dell'articolo 35, comma 2, del decreto legislativo n. 148 del 2015.

5. Il Fondo ha obbligo di presentare il bilancio tecnico di previsione a otto anni, basato sullo scenario macroeconomico coerente con il più recente Documento di Economia e Finanza e relativa Nota di aggiornamento, fermo restando l'obbligo di aggiornamento in corrispondenza della presentazione del bilancio preventivo annuale, al fine di garantire l'equilibrio dei saldi di bilancio di cui all'articolo 35, comma 3, del decreto legislativo n. 148 del 2015.

6. Ai sensi dell'articolo 28, comma 2, del decreto legislativo n. 148 del 2015, i contributi già versati o dovuti in base al decreto istitutivo del fondo di integrazione salariale restano acquisiti al medesimo fondo.

7. Ai sensi dell'articolo 26, comma 6, del decreto legislativo n. 148 del 2015, gli oneri di amministrazione del Fondo sono determinati secondo i criteri definiti dal regolamento di contabilità dell'INPS e vengono finanziati nell'ambito della contribuzione dovuta. Per gli assegni straordinari gli oneri di gestione sono a carico delle singole aziende esodanti le quali provvedono a versarli all'Istituto distintamente.

Articolo 2 - (Beneficiari del Fondo)

1. Il Fondo ha lo scopo di attuare, eventualmente anche in concorso con gli appositi strumenti di sostegno previsti dalla legislazione vigente, interventi nei confronti dei lavoratori delle imprese di cui all'articolo 1 comma 1 del presente decreto.

Articolo 3 - (Amministrazione del Fondo)

1. Il Fondo è gestito da un Comitato Amministratore composto da quattro componenti designati da Assotelecomunicazioni – Asstel e quattro componenti designati da SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni che devono possedere i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dagli articoli 37 e 38 del decreto legislativo n. 148 del 2015 nonché da due rappresentanti, con qualifica di dirigente, rispettivamente del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero dell'economia e delle finanze, che devono possedere i requisiti di onorabilità previsti dall'articolo 38 del decreto legislativo n. 148 del 2015.

2. Ai componenti del comitato non spetta alcun emolumento, indennità o rimborso spese.

3. Il comitato amministratore è nominato con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e rimane in carica per quattro anni e, in ogni caso, fino al giorno di insediamento del nuovo comitato.

4. Il Presidente del comitato amministratore è eletto dal comitato stesso tra i propri membri.

5. Le deliberazioni del Comitato Amministratore sono assunte a maggioranza e, in caso di parità nelle votazioni, prevale il voto del Presidente.

6. Partecipa alle riunioni del comitato amministratore del fondo il collegio sindacale dell'INPS, nonché il direttore generale del medesimo Istituto o un suo delegato, con voto consultivo.

7. Nel caso in cui durante il mandato venga a cessare dall'incarico, per qualunque causale, un componente del Comitato, si provvederà alla sua sostituzione per il periodo residuo con altro componente designato secondo le modalità di cui al presente articolo.

8. Scaduto il periodo di durata, il Comitato continua ad operare fino all'insediamento dei nuovi componenti.

9. L'esecuzione delle decisioni adottate dal comitato può essere sospesa, ove si evidenzino profili di illegittimità, da parte del direttore generale dell'INPS. Il provvedimento di sospensione deve essere adottato nel termine di cinque giorni ed essere sottoposto, con l'indicazione della norma che si ritiene violata, al presidente dell'INPS nell'ambito delle funzioni di cui all'articolo 3, comma 5, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni; entro tre mesi il presidente stabilisce se dare ulteriore corso alla decisione o se annullarla. Trascorso tale termine la decisione diviene esecutiva.

Articolo 4 - (Compiti del Comitato Amministratore del Fondo)

1. Il Comitato Amministratore provvede alla gestione del Fondo e svolge i seguenti compiti:

a. predisporre, sulla base dei criteri stabiliti dal consiglio di indirizzo e vigilanza dell'INPS, i bilanci annuali, preventivo e consuntivo, della gestione, corredati da una propria relazione, e deliberare sui bilanci tecnici relativi alla gestione stessa;

b. deliberare in ordine alla concessione degli interventi e dei trattamenti e compiere ogni altro atto richiesto per la gestione delle prestazioni previste dal decreto istitutivo. Ove necessario, deliberare, sentite le parti firmatarie dell'accordo costitutivo del Fondo, le regole di precedenza e turnazione di cui all'art. 9 del decreto, nonché i limiti di utilizzo delle risorse da parte di ciascun datore di lavoro;

c. fare proposte in materia di contributi, interventi e trattamenti, anche ai fini di cui all'articolo 26, comma 3, del decreto legislativo n. 148 del 2015, fermo restando quanto previsto

dall'articolo 35, commi 4 e 5, del medesimo decreto legislativo al fine di assicurare il pareggio di bilancio;

d. vigilare sull'affluenza dei contributi, sull'ammissione agli interventi e sull'erogazione dei trattamenti, nonché sull'andamento della gestione;

e. decidere in unica istanza sui ricorsi in ordine alle materie di competenza;

f. assolvere ogni altro compito ad esso demandato da leggi o regolamenti.

Articolo 5 - (Prestazioni)

1. Il Fondo in relazione alla totalità delle imprese rientranti nel campo di applicazione del medesimo assicura le seguenti prestazioni:

a. finanziamento di programmi formativi di riconversione o riqualificazione professionale, anche in concorso con gli appositi fondi nazionali e/o dell'Unione europea;

b. prestazioni integrative, in termini di importi, rispetto alle prestazioni previste dalla legge in caso di cessazione del rapporto di lavoro;

c. prestazioni integrative, in termini di importi, rispetto ai trattamenti di integrazione salariale previsti dalla normativa vigente in costanza di rapporto di lavoro, compresi quelli di cui al successivo comma 2;

d. prestazioni aggiuntive, in termini di durata, rispetto alle prestazioni previste dalla legge in caso di cessazione del rapporto di lavoro. Il Fondo assicura, per il periodo di erogazione delle stesse, il versamento della contribuzione correlata alla gestione previdenziale di iscrizione del lavoratore interessato;

e. assegno straordinario, riconosciuto nel quadro di processi di esodo di lavoratori che raggiungano i requisiti previsti per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei successivi cinque anni;

f. assicurare, in via opzionale, nel rispetto della legislazione vigente, il versamento mensile di contributi previdenziali nel quadro di processi connessi alla staffetta generazionale a favore di lavoratori che raggiungano i requisiti previsti per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei successivi tre anni, consentendo la contestuale assunzione, anche con contratto di apprendistato, presso il medesimo datore di lavoro, di lavoratori di età non superiore a 35 anni compiuti per un periodo non inferiore a tre anni.

2. Per periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa il Fondo assicura, alle imprese non rientranti nel campo di applicazione dell'articolo 10 del Decreto legislativo n. 148 del 2015 e in relazione alle causali previste dalla normativa in materia di integrazioni salariali ordinarie e straordinarie, la prestazione di un assegno di integrazione salariale di importo pari a quello definito ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 148 del 2015, e assicura la durata della prestazione in misura pari ai trattamenti di integrazione salariale, a seconda della soglia dimensionale dell'impresa e della causale invocata, e comunque nel rispetto delle durate massime complessive previste dall'articolo 4, comma 1 del D.lgs. n. 148 del 2015. Le prestazioni erogate dal Fondo ai sensi del presente comma rappresentano un regime sostitutivo del regime della cassa integrazione guadagni straordinaria, del Fondo di Integrazione Salariale (FIS) e dei rispettivi regimi di contribuzione.

Articolo 6 - (Criteri e misure delle prestazioni)

1. In relazione alle prestazioni riconosciute alla generalità delle imprese di cui all'art. 5 comma 1, lettera a), la misura dell'intervento relativo ai singoli lavoratori ammessi ai programmi formativi è pari, per i lavoratori sospesi da lavoro, all'imponibile contributivo per il numero di ore/giornate destinate alla formazione, ridotta dell'eventuale concorso degli appositi fondi nazionali, territoriali, regionali o comunitari, mentre la misura dell'intervento è pari alla retribuzione utile ai fini del calcolo del TFR per i lavoratori in attività. Alle imprese ammesse ai programmi formativi è consentita l'erogazione della prestazione con il sistema del rimborso o del conguaglio dei contributi dovuti dalle medesime imprese per i propri dipendenti. Il conguaglio o la richiesta di rimborso delle prestazioni devono essere effettuati, a pena di decadenza, entro sei mesi dalla fine del programma formativo di riconversione o riqualificazione professionale.

2. L'importo della prestazione integrativa di cui all'art. 5, comma 1, lettera b) sarà tale da garantire che il trattamento complessivo sia pari all'80% della retribuzione prevista dai contratti collettivi applicati utile per il calcolo del TFR, calcolata sulla media degli ultimi 12 mesi.

3. L'importo della prestazione erogata in relazione alle ipotesi di cui all'art. 5 comma 1 lettera c) sarà tale da garantire che il trattamento complessivo sia pari all'80% della retribuzione prevista dai contratti collettivi applicati utile per il calcolo del TFR, per il periodo autorizzato dal provvedimento pubblico di concessione del trattamento.

4. L'importo della prestazione aggiuntiva di cui all'art. 5, comma 1, lettera d) sarà tale da garantire che il trattamento complessivo sia pari all'80% della retribuzione prevista dai contratti collettivi applicati utile per il calcolo del TFR, calcolata sulla media degli ultimi dodici mesi e verrà erogata per un periodo massimo complessivo di dodici mesi.

5. In relazione alle prestazioni di cui all'art. 5 comma 1 lettera e), il Fondo eroga assegno straordinario per il periodo intercorrente tra la data di cessazione del rapporto di lavoro ed il mese precedente quello di effettivo accesso alla pensione, incluso il periodo di finestra trimestrale ex articolo 15 del decreto-legge n. 4 del 28 gennaio 2019 convertito in legge n. 26 del 28 marzo 2019, nel limite massimo di 60 mesi il cui valore è pari:

a. per i lavoratori che possono conseguire la pensione anticipata prima di quella di vecchiaia, all'importo del trattamento pensionistico spettante nell'assicurazione generale obbligatoria alla data di cessazione del rapporto di lavoro;

b. per i lavoratori che possono conseguire la pensione di vecchiaia prima di quella anticipata, all'importo del trattamento pensionistico spettante nell'assicurazione generale obbligatoria alla data di cessazione del rapporto di lavoro.

Nei casi di cui al presente comma, il versamento della contribuzione correlata è effettuato per il periodo compreso tra la cessazione del rapporto di lavoro e il mese precedente il raggiungimento dei requisiti per l'accesso al trattamento pensionistico; l'assegno straordinario è corrisposto sino alla fine del mese antecedente a quello previsto per la decorrenza della pensione fermo restando il limite massimo di cui all'articolo 5, comma 1, lett. e).

6. L'importo della prestazione erogata alle imprese non rientranti nel campo di applicazione dell'articolo 10 del decreto legislativo n. 148 del 2015, in relazione alle ipotesi di cui di cui all'art. 5 comma 2, è pari all'importo dell'integrazione salariale come determinato dall'articolo 3 del decreto legislativo n. 148 del 2015. La durata massima della prestazione soggiace al rispetto delle durate massime complessive previste dall'articolo 4, comma 1 del decreto legislativo n. 148 del 2015. Il Fondo versa alla gestione previdenziale di iscrizione del lavoratore interessato la contribuzione

previdenziale correlata di cui all'articolo 40 della legge 4 novembre 2010, n. 183, per tutto il periodo di durata dell'assegno di integrazione salariale.

7. Con riferimento alle prestazioni finanziate da contribuzione ordinaria, l'onere a carico del Fondo è determinato in misura non superiore al 120% della contribuzione ordinaria dovuta dalla singola impresa fino al trimestre precedente l'inizio della prestazione, al netto delle prestazioni già deliberate a favore della medesima impresa. In via transitoria, il predetto limite è modificato come segue: nessun limite per le prestazioni erogate nei primi tre anni di esistenza del Fondo. Le prestazioni finanziate attraverso un contributo mensile straordinario di importo corrispondente al fabbisogno di copertura possono essere erogate dal Fondo nel limite del valore del contributo straordinario dovuto. Con riferimento alle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 2, trovano applicazione le garanzie relative agli importi, alle durate e alle causali previste dall'articolo 30, comma 1 bis, del decreto legislativo n. 148 del 2015.

Articolo 7 - (Finanziamento)

1. Con riferimento alle Imprese non rientranti nel campo di applicazione dell'articolo 10 del decreto legislativo 148 del 2015, il finanziamento per le prestazioni di cui all'art. 5 comma 2 avviene con:

a. un contributo ordinario mensile dello 0,80% (di cui due terzi a carico del datore di lavoro e un terzo a carico dei lavoratori) calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ivi incluso il personale assunto con contratto di apprendistato, esclusi i dirigenti;

b. un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile la somma delle retribuzioni perse relative ai lavoratori interessati dalla prestazione.

2. Con riferimento alla totalità delle Imprese, il finanziamento per le prestazioni di cui all'articolo 5, comma 1, lett. a), b), c), avviene:

a. per le prestazioni di cui all'articolo 5, comma 1, lett. a), b) e c) con un contributo ordinario mensile dello 0,45% (di cui due terzi a carico del datore di lavoro e un terzo a carico dei lavoratori) calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ivi incluso il personale assunto con contratto di apprendistato, esclusi i dirigenti;

b. per le prestazioni di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile il differenziale tra la retribuzione che il lavoratore interessato avrebbe percepito qualora non fossero intervenuti eventi tutelati, che possono dar luogo ad accredito figurativo ovvero non tutelati, ed il valore della NASpI relativa ai lavoratori interessati dalla prestazione;

c. per le prestazioni di cui all'art. 5, comma 1, lett. c) un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile la somma delle retribuzioni perse relative ai lavoratori interessati dalla prestazione.

3. Ai contributi di finanziamento si applicano le disposizioni vigenti in materia di contribuzione previdenziale obbligatoria, ad eccezione di quelle relative agli sgravi contributivi, secondo quanto previsto dagli articoli 33 comma 4 del decreto legislativo n. 148 del 2015 e 3 comma 9 della legge 8 agosto 1995, n. 335.

4. Con riferimento alla totalità delle Imprese, il finanziamento per le prestazioni di cui all'articolo 5 comma 1, lett. d), e) ed f) è a carico di un contributo mensile straordinario di importo corrispondente al fabbisogno di copertura a carico del datore di lavoro. Ai sensi dell'articolo 33, comma 3, secondo periodo, gli oneri e le minori entrate relativi alla prestazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera f) sono finanziati mediante un contributo straordinario a carico esclusivo del datore di lavoro di importo corrispondente al fabbisogno di copertura delle predette voci di costo.

Articolo 8 - (Accesso alle prestazioni)

1. Le prestazioni di cui all'articolo 5 potranno essere erogate solo ove sia presentata specifica istanza da parte della Società e previo espletamento delle procedure di informazione e consultazione sindacale previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

2. Con riferimento alle prestazioni integrative, finanziate attraverso il contributo ordinario mensile e contributo addizionale, il provvedimento pubblico di concessione del trattamento costituisce elemento sufficiente per richiedere l'accesso alle prestazioni cui all'art. 5, comma 1, lettere b) e c) la cui durata ed entità, nel rispetto dei limiti massimi previsti dal presente decreto, potrà ove necessario essere modulata dal Comitato Amministratore del Fondo sulla base di esigenze di copertura del fabbisogno.

3. Le prestazioni aggiuntive di cui all'articolo 5, comma 1, lett. b), lett. d), e), ed f) e in generale tutte le prestazioni per le quali è previsto un contributo straordinario previsto dall'articolo 7 comma 3 del presente decreto, potranno essere sospese dal Comitato Amministratore in caso di mancata erogazione del contributo e, comunque, potranno essere modulate in riduzione del periodo con cadenza semestrale sulla base delle disponibilità del Fondo.

4. Le domande di accesso alle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 2, sono presentate con le modalità procedimentali di cui all'articolo 30, comma 2, del d.lgs. n. 148 del 2015 ovvero non prima di 30 giorni dall'inizio della sospensione o riduzione dell'attività eventualmente programmata e non oltre il termine di 15 giorni dall'inizio della sospensione o riduzione dell'attività lavorativa.

5. L'accesso alle prestazioni di cui all'art. 5, comma 1, lett. a), d), e) ed f) è subordinato alla sottoscrizione di un accordo sindacale aziendale o di gruppo stipulato con le rappresentanze sindacali aziendali ovvero con la rappresentanza sindacale unitaria espressione delle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

6. L'accesso alle prestazioni di cui all'art. 5, comma 1, lett. d) avviene previa sottoscrizione di accordi individuali.

Articolo 9 - (Criteri di precedenza per le prestazioni)

1. L'accesso dei soggetti di cui all'articolo 2 alle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 1, lettere a), b) e c), avviene secondo criteri di precedenza e turnazione e nel rispetto del principio della proporzionalità delle erogazioni.

2. Il Comitato delibera gli interventi secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande e tenuto conto delle disponibilità del Fondo.

3. Nuove richieste di accesso alle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 1, lettere b), c), e) da parte dello stesso datore di lavoro, possono essere prese in esame subordinatamente all'accoglimento delle eventuali richieste di altri datori di lavoro aventi titolo di precedenza.

4. In merito ai criteri di precedenza di cui ai commi 1 e 3 del presente articolo, delibera il Comitato amministratore del Fondo ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. b), del presente decreto.

Articolo 10 - (Disposizioni finali)

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente decreto, si applicano le disposizioni di cui al decreto legislativo n. 148 del 2015.

2. Il Fondo avrà decorrenza dal quarto mese di paga successivo alla data della pubblicazione del presente decreto in Gazzetta Ufficiale.

3. Dalla data di decorrenza del nuovo Fondo i datori di lavoro, individuati dall'articolo 1, rientrano nell'ambito di applicazione di questo e non sono più soggetti, con riferimento ai datori di lavoro che rientrano nel campo di applicazione del Fondo di integrazione salariale, alla disciplina del fondo di integrazione salariale, ferma restando la gestione a stralcio delle prestazioni già deliberate.

4. I contributi eventualmente già versati o dovuti in base al decreto istitutivo del fondo di integrazione salariale restano acquisiti al medesimo fondo. Il comitato amministratore del fondo di integrazione salariale, sulla base delle stime effettuate dall'INPS, può proporre al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e al Ministero dell'economia e delle finanze il mantenimento, in capo ai datori di lavoro del relativo settore, dell'obbligo di corrispondere la quota di contribuzione necessaria al finanziamento delle prestazioni già deliberate, determinata ai sensi dell'articolo 35, commi 4 e 5, del decreto legislativo n. 148 del 2015.

5. Dalla data di decorrenza del nuovo Fondo, i datori di lavoro afferenti al Fondo di integrazione salariale che rientrano nel campo di applicazione della Cassa integrazione guadagni straordinaria, non sono più soggetti alla disciplina del Fondo di integrazione salariale, come previsto dall'art. 20, comma 3-bis, del decreto legislativo n. 148 del 2015.

6. Le istanze per l'erogazione delle prestazioni previste dal presente decreto potranno essere autorizzate dal Fondo dal giorno successivo alla nomina del Comitato amministratore. Le istanze per prestazioni relative a periodi precedenti dovranno continuare ad essere autorizzate dal Fondo di integrazione salariale.

6. ADDENDUM ALL' ACCORDO ISTITUTIVO "FONDO DI SOLIDARIETÀ BILATERALE PER LA FILIERA DELLE TELECOMUNICAZIONI"

In data 11 novembre 2025 in Roma si sono incontrate le Parti Istitutive del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle Telecomunicazioni" al fine di sottoscrivere il presente Accordo integrativo

Premesso che:

- in occasione del precedente rinnovo del CCNL TLC, avvenuto in data 12 novembre 2020, è stato definito l'Avviso comune per la costituzione del Fondo Bilaterale di Solidarietà quale strumento di supporto alle politiche attive e passive – finanziato da imprese e lavoratori – capace di realizzare e sostenere il riequilibrio strutturale del Settore e di accompagnare le aziende nei percorsi di formazione e di riqualificazione, per rispondere al processo di innovazione tecnologica e di trasformazione digitale delle imprese della Filiera in una logica "*tailor made*" rispetto all'erogazione in via diretta di forme di tutela analoghe;
- Con l'accordo sindacale nazionale, stipulato in data 20 aprile 2022, tra Assotelecomunicazioni Asstel, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni, come integrato dall'accordo del 13 settembre 2022, è stato convenuto di costituire un Fondo di solidarietà bilaterale per tutte le imprese appartenenti alla filiera delle telecomunicazioni, sia quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 10 del D.lgs n. 148/2015 – quindi già coperte dal Fondo di integrazione salariale (FIS) e dalla disciplina in materia di intervento straordinario di integrazione salariale (CIGS) – che quelle rientranti nell'ambito della disciplina dei trattamenti di integrazione salariale sia ordinaria che straordinaria, di cui al richiamato Titolo I;
- Il predetto accordo è stato recepito con Decreto Interministeriale del 4 agosto 2023, del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle finanze, che ha istituito presso l'INPS il "Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni" (di seguito, Fondo).
- In ordine al finanziamento delle prestazioni erogate dal Fondo il suddetto Decreto prevede che:
    - È dovuto mensilmente al Fondo per il finanziamento delle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto interministeriale in oggetto (assegni di integrazione salariale e la relativa contribuzione correlata), un contributo ordinario dello 0,80% (di cui due terzi a carico dell'impresa e un terzo a carico dei lavoratori). Il contributo è calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, compresi gli apprendisti con qualsiasi tipo di contratto e i lavoratori a domicilio, a esclusione dei dirigenti in quanto non espressamente ricompresi dal decreto istitutivo del Fondo.
      In caso di erogazione dell'assegno di integrazione salariale di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto istitutivo di cui sopra, è dovuto un contributo

addizionale, a carico dell'impresa, nella misura dell'1,5%, calcolato sulle retribuzioni imponibili ai fini previdenziali perse dai lavoratori che fruiscono della prestazione.

- È dovuto mensilmente al Fondo per il finanziamento delle prestazioni di cui all'articolo 5, comma 1, lett. a), b) e c), del decreto interministeriale in oggetto un contributo ordinario dello 0,45% (di cui due terzi a carico dell'impresa e un terzo a carico dei lavoratori). Il contributo è calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, compresi gli apprendisti con qualsiasi tipo di contratto e i lavoratori a domicilio, a esclusione dei dirigenti in quanto non espressamente ricompresi tra i beneficiari dal decreto istitutivo del Fondo.
  In caso di ricorso all'integrazione, in termini di importi, della NASpI ai sensi del medesimo articolo 5, comma 1, lett. b), è dovuto un contributo addizionale, a carico dell'impresa, nella misura dell'1,5%, calcolato assumendo come base imponibile il differenziale tra la retribuzione che il lavoratore interessato avrebbe percepito, qualora non fossero intervenuti eventi tutelati, che possano dare luogo ad accredito figurativo, o non tutelati, e il valore della NASpI relativa ai lavoratori interessati dalla prestazione.
  In caso di ricorso all'integrazione, in termini di importi, dell'assegno di integrazione salariale, nonché dei trattamenti di integrazione salariale sia ordinaria che straordinaria, di cui all'articolo 5, comma 1, lett. c), del decreto interministeriale in oggetto, è dovuto un contributo addizionale, a carico dell'impresa, nella misura dell'1,5%, calcolato sulle retribuzioni imponibili ai fini previdenziali perse dai lavoratori che fruiscono della prestazione.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti convengono quanto segue:

1) Le premesse sono parte integrante del presente Accordo.

ART. 1 CONTRIBUZIONE

1. Con riferimento alle Imprese non rientranti nel campo di applicazione del titolo I del D. Lgs. 148 del 2015, il finanziamento per le prestazioni di cui all'art. 5 comma 2 del decreto interministeriale del 4 agosto 2023, del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle finanze viene rimodulato come segue:
   a. un contributo addizionale a carico del datore di lavoro, nella misura del 3%, calcolato assumendo come base imponibile la somma delle retribuzioni perse relative ai lavoratori interessati dalla prestazione.
2. Con riferimento alla totalità delle Imprese, il finanziamento per le prestazioni di cui all'articolo 5 comma 1, lett. a), b), e c), viene rimodulato come segue:
   a. per le prestazioni di cui all' 5, comma 1, lett. a), b) e c), del decreto interministeriale in oggetto (finanziamento di programmi formativi e prestazioni integrative in termini di importi) con un contributo ordinario mensile dello 0,75% (di cui due terzi a carico del datore di lavoro e un terzo a carico dei lavoratori) calcolato sulla retribuzione imponibile ai fini previdenziali di tutti

i lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, ivi incluso il personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante, esclusi i dirigenti;

b. In caso di ricorso all'integrazione, in termini di importi, della NASpI ai sensi del medesimo articolo 5, comma 1, lett. b), è dovuto un contributo addizionale, a carico dell'impresa, nella misura dell'2,5%, calcolato assumendo come base imponibile il differenziale tra la retribuzione che il lavoratore interessato avrebbe percepito, qualora non fossero intervenuti eventi tutelati, che possano dare luogo ad accredito figurativo, o non tutelati, e il valore della NASpI relativa ai lavoratori interessati dalla prestazione.
c. In caso di ricorso all'integrazione, in termini di importi, dell'assegno di integrazione salariale, nonché dei trattamenti di integrazione salariale sia ordinaria che straordinaria, di cui all'articolo 5, comma 1, lett. c), del decreto interministeriale in oggetto, è dovuto un contributo addizionale, a carico dell'impresa, nella misura dell'2,5%, calcolato sulle retribuzioni imponibili ai fini previdenziali perse dai lavoratori che fruiscono della prestazione.

Per quanto non espressamente richiamato nel presente accordo si rinvia alla disciplina come definita dal Decreto Interministeriale del 4 agosto 2023, del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle finanze

Letto, confermato e sottoscritto.

7. DISCIPLINA COLLABORAZIONI PER L' ATTIVITÀ DI VENDITA DI BENI E SERVIZI E DI RECUPERO CREDITI REALIZZATI ATTRAVERSO CALL CENTER "OUTBOUND"

A. Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC.

Roma, 31 luglio 2017

tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL - assistita da una delegazione composta dalle Aziende Associate - nonché Assocontact

e

Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL

Premesso che:

- il giorno 1° agosto 2013 è stato sottoscritto l'Accordo per la disciplina del lavoro a progetto nei call center *ai sensi e per gli effetti dell'art. 61 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, come modificato dall'art. 1, comma 23, della l. 28 giugno 2012, n. 92 e dall'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134;*
- il giorno 30 luglio 2015 è stato sottoscritto l'Accordo di adeguamento con il quale le parti hanno stabilito che le norme previste nell'accordo 1° agosto 2013 devono intendersi riferite ai Contratti di Collaborazione esclusivamente personale e continuativa stipulati per lo svolgimento delle stesse attività *outbound* ivi regolate;
- al suddetto Accordo hanno fatto seguito le Intese del 30 luglio 2015 e del 22 dicembre 2015;
- successivamente il 28 giugno 2016 è stato raggiunta una nuova intesa recante *"Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC"***,** che ha previsto il differimento dell'aumento del minimo garantito dal 70% all'80% al 1° gennaio 2017. Inoltre le parti hanno rivisitato il sistema di tutele contemplato nell'Accordo del 1° agosto 2013 orientando lo stesso verso l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario superando definitivamente il precedente modello;
- a partire dal mese di febbraio 2017 è operativo il Piano sanitario integrativo al SSN destinato ai collaboratori delle aziende che applicano il presente Accordo Collettivo;
- le parti confermano la volontà realizzare un testo coordinato dell'Accordo 1° agosto 2013 e delle successive modifiche ed integrazioni.
- Il presente Accordo si propone, quindi, di regolamentare tale attività , con le seguenti finalità :

- evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato;
- definire il corrispettivo ;
- garantire un insieme di tutele ai Collaboratori.

Tutto ciò premesso:

le parti concordano quanto segue:

Ambito di applicazione:

Il presente Accordo si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgano attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center *outbound*, attività di recupero crediti telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato, di imprese che applichino il CCNL TLC.

Il presente Accordo regolamenta le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate.

La figura professionale alla quale si potrà applicare il presente Accordo è unicamente quella dell'operatore telefonico *outbound*; restano quindi escluse le figure di coordinamento e quelle che svolgano attività esclusivamente di *back office* che saranno a norma svolte da personale con contratto di lavoro subordinato.

Definizioni:

Agli effetti del presente Accordo valgono le seguenti definizioni:

- Committente: soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività di vendita per conto terzi, nonché il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività di recupero crediti.

- Collaboratore: soggetto che svolge in modalità outbound le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate.

- Cliente: soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di campagna promozionale dei propri prodotti, nonché il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di recupero crediti.

- Campagna: tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato dal Cliente.

- Vendita: effettiva vendita andata a buon fine.

- Ricerca di mercato: intervista andata a buon fine.

Corrispettivo:

Ai fini dell'individuazione del corrispettivo per l'attività di vendita di beni e di servizi, di agenda presa di appuntamenti, di recupero crediti, di ricerca di mercato, nel rispetto delle vigenti norme di legge, le parti convengono quanto segue:

1. Al Collaboratore che svolga attività di vendita diretta di beni, servizi, agenda presa di appuntamenti, recupero crediti e ricerche di mercato, verranno riconosciuti i compensi conseguenti al raggiungimento degli obiettivi prefissati, in modo uniforme, dal Committente qualora risultino superiori ai compensi che spettano al Collaboratore in relazione al numero totale di ore effettivamente lavorate sulla base di quanto previsto dal comma seguente.

2. Il livello retributivo orario è il minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC tempo per tempo vigente, rapportato alle ore di effettiva prestazione (ivi incluse le sospensioni richieste dall'azienda funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di recupero credito o di survey, le pause previste dalla legge, le attività preparatorie, il tempo di contatto, il tempo di chiamata e le attività di after call work, la cui incidenza è stimata in massimo 6 minuti su base oraria) nel periodo di vigenza del contratto di collaborazione:
   - le parti convengono sull'applicazione, con le decorrenze di seguito indicate, delle seguenti percentuali del suddetto livello retributivo:
     - fino al 31 marzo 2019 - 80%
     - fino al 31 marzo 2020 - 90%
     - dal 1° aprile 2020 - 100%

   Le parti convengono che con l'espressione "minimo tabellare" di cui al precedente Punto 2) del presente Capitolo deve intendersi, a tutti gli effetti, la sommatoria delle seguenti voci:

   - Minimi - Ex Contingenza – EDR, come indicati nella Tabella di cui all'Allegato 1 del vigente CCNL per il personale dipendente dalle Imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

   Le parti convengono che, almeno tre mesi prima di ogni decorrenza di cui sopra, si incontreranno per valutare, in relazione alle condizioni di mercato, la sostenibilità di tale progressione economica.

3. Gli importi lordi così determinati e corrisposti ai Collaboratori devono intendersi comprensivi degli oneri contributivi e fiscali previsti dalla normativa vigente, con esclusione di quelli a carico del Committente.

Diritto di prelazione

Le Aziende terranno conto prioritariamente, per la stipula di nuovi contratti di collaborazione, delle richieste avanzate dai collaboratori già impiegati con contratto di collaborazione, presso la stessa unità produttiva o Azienda se coincidente, e che anche attraverso la successione di più contratti abbiano maturato un periodo minimo di attività di 4 mesi. Il collaboratore interessato dovrà presentare ogni anno apposita domanda scritta alla competente unità produttiva o Azienda se coincidente.

Sarà determinata una graduatoria sulla base della quale i committenti procederanno a stipulare i rinnovi e/o i nuovi contratti, in cui il collaboratore, che abbia presentato la domanda di cui sopra, sarà

inserito. La graduatoria sarà definita, tenuto conto dell'esperienza maturata in settori specifici, attraverso i seguenti criteri, in ordine di prevalenza:

- Anzianità di prima contrattualizzazione (in fase di prima applicazione);
- Età.

In caso di rifiuto della proposta, il collaboratore, sarà collocato all'ultimo posto della graduatoria.

La graduatoria sarà, inoltre, aggiornata mensilmente con l'inserimento dei collaboratori che maturino i requisiti di cui al primo comma. Al 30 settembre di ogni anno saranno esclusi i collaboratori che non abbiano presentato una esplicita nuova domanda di mantenimento nella graduatoria.

Sono esclusi dalla graduatoria sopra descritta:

- i Collaboratori il cui contratto sia stato cessato, sia dal committente che dal collaboratore stesso, anticipatamente ai sensi di quanto previsto dal presente Accordo e dalla normativa vigente;
- i Collaboratori che alla fine del contratto abbiano ricevuto dal committente una lettera in cui sia stata evidenziata una oggettiva inadeguatezza al raggiungimento dei risultati. Le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo, potranno chiedere specifici incontri in ordine a ciò;
- i Collaboratori che abbiano rifiutato tre proposte di contratto nel corso dei 12 mesi precedenti alla scadenza prevista per la ridefinizione annuale della graduatoria (30 settembre).

L'inserimento nella graduatoria di prelazione (in corso d'anno ovvero in occasione della ridefinizione della stessa al 30 settembre di ciascun anno) è subordinato alla sottoscrizione, da parte del collaboratore, di un atto di conciliazione individuale conforme alla disciplina prevista dagli articoli 410 e seguenti del Codice di procedura Civile.

Le parti si danno atto che la suddetta graduatoria costituirà bacino di riferimento per eventuali assunzioni con contratti di lavoro subordinato, fatta salva la compatibilità dei profili professionali richiesti e la salvaguardia dei diritti di precedenza previsti da norme di legge e/o contratto collettivo.

Assistenza Sanitaria Integrativa:

Le parti convengono sulla opportunità di dare un nuovo specifico assetto alla tutela dei Collaboratori di cui al presente Accordo secondo le seguenti modalità.

1. Dal 15 febbraio 2017 i collaboratori il cui rapporto di lavoro sia in corso di svolgimento, nonché quelli che attiveranno successivamente un rapporto di lavoro, usufruiranno di Assistenza Sanitaria Integrativa per la copertura del rischio grandi interventi, prestazioni di *long term care*, alla gravidanza/maternità i cui costi saranno a totale carico dei committenti per un ammontare massimo mensile per ciascun lavoratore pari ad € 7,00 – importo

onnicomprensivo di ogni onere di natura fiscale e contributiva – a condizione che il relativo rapporto di lavoro abbia una durata superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi.

2. Dal 15 febbraio 2017 i collaboratori il cui rapporto di lavoro sia in corso di svolgimento, nonché per quelli che attiveranno successivamente un rapporto di lavoro, potranno optare volontariamente per una forma più ampia di assistenza sanitaria integrativa, a condizione che il relativo rapporto di lavoro abbia una durata superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi. In tal caso fermo restando quanto previsto al punto 1 che precede, il contributo massimo mensile, aggiuntivo rispetto a quello di cui al precedente comma 1), per ciascun lavoratore dovuto, onnicomprensivo di ogni onere di natura fiscale e contributiva, sarà così ripartito tra committente e collaboratore: committente € 6,00; collaboratore € 2,00.

Al fine di dare applicazione al presente articolo le parti concordano sulla costituzione di una Commissione Paritetica composta da massimo 12 componenti designati dalle parti stipulanti.

Cessazione del contratto:

Le parti concordano che il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito e anche prima della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

- per giusta causa;
- in caso di oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore.

In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del collaboratore al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà motivata comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al collaboratore mediante raccomandata A/R.
In caso di cessazione anticipata del rapporto ad opera del Committente per motivazioni non comprese tra quelle sopra esposte si applicherà quanto previsto dall'art.2227 del c.c.

Il Collaboratore può cessare il contratto per giusta causa quando si verifichino:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto nel presente Accordo o dalla legge.

In caso di inadempienza di cui sopra, il collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione e il mancato guadagno fino al termine di scadenza contrattuale. Il collaboratore che intenda far valere il presente articolo dovrà darne motivata comunicazione al committente mediante raccomandata A/R. Il Collaboratore può in ogni caso recedere dal contratto individuale con un preavviso minimo di 30 giorni.

*****

Le parti convengono che a partire dal 1° gennaio 2017, con riferimento a quanto previsto dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014, parte seconda, sezione seconda, paragrafo 4 lett. a), in materia di assemblea, i collaboratori per i quali trova applicazione il presente Accordo potranno partecipare a tali incontri ai sensi e nei limiti della sopra richiamata norma interconfederale

*****

Le parti concordano che il presente Accordo annulla, sostituisce e nova integralmente i seguenti accordi:

- Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "*outbound*", stipulato con riferimento al CCNL TLC del 28 giugno2016;
- Integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC del 22 dicembre 2015;
- Adeguamento dell'Accordo 1° agosto 2013 in materia di regolamentazione dei trattamenti economici e normativi dei rapporti di collaborazione nelle attività di vendita di beni e servizi, di sollecito al recupero crediti, di ricerche di mercato e attività correlate tramite call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL Telecomunicazioni del 30 luglio 2015;
- Interpretazione autentica delle Parti stipulanti l'Accordo collettivo 1° agosto 2013 per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi attraverso call center *outbound* del 30 settembre 2013;
- Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "*outbound*", stipulato con riferimento al CCNL TLC del 1° agosto 2013.

Il presente accordo ha validità sino al 31 dicembre 2020 e si intenderà rinnovato se non disdetto almeno 6 mesi prima della scadenza. In caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fin quando non sostituito da un successivo.

Letto, confermato e sottoscritto.

B. Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC

Addì 28 ottobre 2020, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

Premesso che

- il giorno 1° agosto 2013 è stato sottoscritto l'Accordo per la disciplina del lavoro a progetto nei call center *ai sensi e per gli effetti dell'art. 61 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, come modificato dall'art. 1, comma 23, della l. 28 giugno 2012, n. 92 e dall'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134;*
- il giorno 30 luglio 2015 è stato sottoscritto l'Accordo di adeguamento con il quale le parti hanno stabilito che le norme previste nell'accordo 1° agosto 2013 devono intendersi riferite ai Contratti di Collaborazione esclusivamente personale e continuativa stipulati per lo svolgimento delle stesse attività *outbound* ivi regolate;
- al suddetto Accordo hanno fatto seguito le Intese del 30 luglio 2015 e del 22 dicembre 2015;
- successivamente il 28 giugno 2016 è stata raggiunta una nuova intesa recante *"Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC"***,** che ha previsto il differimento dell'aumento del minimo garantito dal 70% all'80% al 1° gennaio 2017. Inoltre le parti hanno rivisitato il sistema di tutele contemplato nell'Accordo del 1° agosto 2013 orientando lo stesso verso l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario superando definitivamente il precedente modello;
- a partire dal mese di febbraio 2017 è operativo il Piano sanitario integrativo al SSN destinato ai collaboratori delle aziende che applicano il presente Accordo Collettivo;
- il 31 luglio 2017 è stato sottoscritto un ulteriore Accordo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi realizzati attraverso call center "outbound" stipulato con riferimento al CCNL TLC (di seguito Testo Unico) che ha raccolto e sistematizzato tutte le intese sottoscritte a partire del 1° agosto 2013.
- Il Testo Unico, prevede, a far data dal 1° aprile 2020, il pagamento al 100 % del compenso orario di un lavoratore al 2° livello del CCNL TLC.
- Le Parti, il 21 febbraio 2019 hanno sottoscritto l'Accordo Quadro su Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO, di cui riconfermano i contenuti anche con specifico riferimento a quanto previsto al paragrafo 1.4 in ordine alle Attività Outbound.

- Con l'Accordo del 24 marzo 2020 è stata convenuto di rinviare la decorrenza della progressione economica così come definita al paragrafo 2 del capitolo Corrispettivo dell'Accordo 31 luglio 2017, prevista per il 1° aprile 2020 al 31 luglio 2020. Successivamente con l'Accordo del 29 luglio 2020, la decorrenza della progressione economica è stata rinviata al 1° novembre 2020.

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.

1. In ragione di quanto previsto al punto b) dell'Accordo del 24 marzo 2020 e al punto 2 dell'Accordo del 29 luglio 2020, le parti hanno avviato il confronto per individuare in una specifica intesa, una definizione univoca in relazione sia all'ambito di applicazione e sia alle modalità di conteggio delle ore di effettiva prestazione. Ciò anche al fine di evitare fenomeni di dumping e garantire la sostenibilità economica per le aziende e i collaboratori. A tal riguardo ad integrazione di quanto previsto al Punto 2) del Paragrafo Corrispettivo dell'Accordo del 31 luglio 2017 (Testo Unico Outbound), si conferma che il livello retributivo orario è il minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC tempo per tempo vigente, rapportato alle ore di effettiva prestazione (ivi incluse le sospensioni richieste dall'azienda funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di recupero credito o di survey, le pause previste dalla legge, le attività preparatorie, il tempo di contatto, il tempo di chiamata e le attività di after call work).
   Viene inoltre prevista una franchigia, relativa alla determinazione della durata delle attività complementari intendendosi per queste le attività preparatorie e le attività di after call work, pari a 6 minuti da non computarsi ai fini della determinazione del compenso orario per ciascuna ora di effettiva prestazione.

2. Le Parti, nel confermare la necessità di salvaguardare la sostenibilità economica complessiva di tali attività concordano che quanto indicato al punto che precede troverà applicazione a decorrere dal 1° novembre 2020.
3. Con riferimento al Capitolo "Ambito di Applicazione" le Parti si danno atto che tra gli strumenti utilizzabili dal collaboratore nello svolgimento della sua attività si potrà fare ricorso anche strumenti di multicanalità (quali a titolo esemplificativo chat, videoconferenza).
4. Sempre con riferimento al Capitolo "Ambito di Applicazione" le parti convengono che tra le attività gestibili in modalità outbound rientrano anche: raccolta donazioni per enti benefici; l'acquisizione del consenso da parte del cliente/utente per il trattamento dati a fini commerciali/statistici.

Le Parti convengono che le modifiche e integrazioni concordate nel presente Accordo saranno riportate nell'Accordo del 31 luglio 2017 (Testo Unico Outbound).

Infine le Parti si danno atto che anche per quanto riguarda le attività di Customer Care svolte in outbound, si darà corso ad un approfondimento degli interventi necessari a supporto della sostenibilità e sviluppo di tali attività nell'ambito del più generale percorso di confronto per affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO.

Letto, confermato e sottoscritto.

8. ESG e CCNL TLC

I principi ESG (Environmental, Social, Governance) rappresentano uno standard internazionale per promuovere la sostenibilità e la responsabilità sociale. Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) è un elemento fondamentale del sistema lavorativo italiano, che regola diritti e doveri legati al rapporto di lavoro, coinvolgendo una pluralità di soggetti (Aziende, Lavoratori, Organizzazioni Sindacali e Datoriali). E' obiettivo delle parti puntare ad evidenziare le sinergie e i collegamenti tra i principi ESG e il CCNL e come i due strumenti possano favorire una gestione delle risorse umane sempre più orientata alla sostenibilità. Le parti infatti ritengono che attraverso l'integrazione tra i principi ESG e il CCNL è possibile favorire il rafforzamento della partecipazione e la promozione di una cultura inclusiva, contribuendo a migliorare le condizioni di lavoro e generare valore per tutti.

A tal fine, nell'ambito di una ricognizione condivisa degli istituti normativi del CCNL TLC è stata elaborata la tabella che segue, tramite la quale si evidenzia come, attraverso l'applicazione del Contratto stesso, sia possibile offrire un ulteriore elemento a supporto per accompagnare lo sviluppo di strumenti normativi per la gestione del personale anche alla luce degli indirizzi recati dai principi ESG, con particolare riguardo a quelli afferenti alla sezione Social, nonché favorire lo sviluppo della contrattazione aziendale in materia ESG, tenendo conto altresì dell'evoluzione normativa anche a livello europeo.. Le Parti stipulanti si danno atto, inoltre, che si incontreranno per condividere Linee Guida utili a favorire in sede aziendale, con il coinvolgimento delle rappresentanze aziendali, l'implementazione dei principi ESG secondo quanto previsto dalla DirettivaUE 2022/2464.

La Matrice si concentra prioritariamente sulla dimensione S1 poiché quella maggiormente impattata da quanto previsto dal CCNL.

Si riportano qui di seguito tutte le dimensioni e gli indicatori richiesti nel perimetro dell'S1 che guarda alla strategia di gestione del personale e vuole far emergere gli elementi di sostenibilità:

ISTITUTO	ARTICOLO	PECULIARITÀ	STANDARD
Somministrazione a tempo determinato	17	Informativa annuale alle RSU sul numero di dipendenti con contratto in somministrazione	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 7 Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce
Contratto di lavoro a tempo parziale	18	Diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per le lavoratrici interessate da percorsi di protezione dovuti a violenza di genere	S1 -1 Policies related to own workforce

		Diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per lavoratori e lavoratrici affetti da patologie oncologiche nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti	S1 - 6 Characteristics of the undertaking's employees
		Priorità di accesso alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per il lavoratore o la lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente con disabilità	
		Possibilità di accoglimento della richiesta di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per altri motivi (per una durata di almeno 6 mesi)	S1 - 9 Diversity metrics

Telelavoro	22	---	S1 -1 Policies related to own workforce
Lavoro Agile	22-bis	Demandata alla contrattazione aziendale la possibilità di introdurre ulteriori e più specifiche previsioni che facilitino il ricorso al Lavoro Agile	
Trasferimento	25	I trasferimenti collettivi formeranno oggetto di preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali stipulanti e, a richiesta delle stesse, di esame congiunto nel corso del quale sarà considerata la possibilità di ricorrere a strumenti quali il telelavoro, il lavoro agile, la remotizzazione e la mobilità professionale.	S1 -1 Policies related to own workforce
			S1 - 8 Collective bargaining coverage and social dialogue
Orario di lavoro	26	Distribuzione delle 40 ore settimanali anche su 4,5 o 6 giorni.	S1 -1 Policies related to own workforce

		Al fine di adeguare la disciplina dell'orario di lavoro alle dinamiche dello sviluppo delle nuove tecnologie, che abilitano l'adozione di modelli organizzativi innovativi, a livello aziendale potrà essere concordata una minore durata dell'orario normale di lavoro, definendone le misure di compensazione che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.	S1 - 15 Work-life balance metrics
		Gli orari di lavoro individuali possono essere: - orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito; - orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo. Nel caso di orari spezzati, la durata di	

		ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non deve essere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi non deve essere, di norma, superiore a 4 ore.	
Lavoro supplementare, straordinario, festivo e notturno	30		
Ferie e permessi solidali	31-bis	I lavoratori possono cedere - a titolo gratuito - permessi e giorni di ferie già maturati a lavoratori della medesima azienda per consentire a questi ultimi di assistere i figli minori, nonché ai familiari entro il 1° grado di parentela qualora, per le particolari condizioni di salute, necessitino di cure costanti.	S1 -1 Policies related to own workforce S1 - 15 Work-life balance metrics
	32		S1 - 11 Social protection

Assenze, permessi, congedo e aspettativa		Assistenza ai figli con bisogni educativi speciali (quali ad esempio dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA). La regolamentazione di dettaglio delle modalità di fruizione e di recupero di tali permessi, nonché di ulteriori misure, saranno definiti a livello aziendale, quali a titolo esemplificativo, lavoro agile, diverse articolazioni dell'orario di lavoro.	
		Congedo per le donne vittime di violenza di genere. nell'ambito della Commissione Pari opportunità-Inclusione, sarà monitorata l'evoluzione normativa in materia, utile ad elaborare proposte funzionali all'implementazione di	S1 - 9 Diversity metrics

		forme di protezione per persone LGBTQI+ vittime di violenza. Comunque a livello aziendale potranno essere definite specifiche forme di protezione.	
Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro	36	Sono altresì escluse le assenze dovute a gravi patologie che richiedono il ricorso a terapie “salvavita”, per la cui identificazione si rinvia a quanto previsto in materia da previsioni legislative e da prassi amministrative I periodi di assenza maturati dai lavoratori con stato di disabilità pari o superiore al 66%, laddove gli eventi di malattia siano conseguenti al predetto stato di disabilità che determina maggiori rischi di morbilità, non saranno conteggiati ai	S1 -1 Policies related to own workforce S1 - 11 Social protection

		fini del calcolo del periodo di conservazione del posto di lavoro.	
Tutela della maternità e paternità	38	Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è riconosciuta al genitore la possibilità di fruire del congedo parentale su base oraria, in misura non superiore alla metà del normale orario giornaliero di lavoro. I padri lavoratori devono usufruire di un congedo di paternità obbligatorio pari a 10 giorni lavorativi	S1 -1 Policies related to own workforce S1 - 15 Work-life balance metrics
Tutele specifiche persone con disabilità	39		S1 -1 Policies related to own workforce

			S1 - 12 Persons with disabilities
Premi di risultato	44	In ordine alla possibilità di fruire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato anche in forma di somme e valori di cui al comma 2 e all'ultimo periodo del comma 3 dell'art. 51 del T.U.I.R. le Parti concordano che in sede di contrattazione di II livello, fermi restando i requisiti di reddito previsti dalla norma richiamata, i lavoratori interessati potranno scegliere su base volontaria la modalità di erogazione del Premio di Risultato, convertendo l'importo maturato, o una parte di questo, in servizi welfare già esistenti o che saranno implementati o in giornate di	S1 -1 Policies related to own workforce S1 - 16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration)

		permesso/ferie, oppure versato, tutto o in parte come contribuzione aggiuntiva volontaria al Fondo di Previdenza Complementare TELEMACO.	
Istituzione della Sanità Integrativa di Settore	55		S1 - 16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration) S1 - 11 Social protection
Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori	57	1. Le Parti con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore stesso	S1 - 13 Training and skills development metrics
Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni	58	Le Parti stipulanti il CCNL TLC ritengono strategico, per accompagnare il processo di trasformazione digitale del lavoro, istituire un Fondo di	

		Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni quale strumento di supporto alle politiche attive e passive del lavoro nonché per promuovere interventi sul versante della formazione. A tal fine si rinvia allo specifico Accordo in materia.	
Appalti	53	1. Le Parti, confermano che il CCNL TLC: a) già costituisce il riferimento per la determinazione delle tabelle ministeriali [...] b) contiene, all'art. 53bis, in forza di quanto previsto dalla Legge 11 del 206, il 30 maggio 2016, una specifica regolamentazione per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente	S1 - 7 Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce

		e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC (cosiddetta "clausola sociale"); c) è negoziato dai medesimi soggetti che, in rappresentanza dei lavoratori e di parte datoriale, rivestono la qualità di fonti istitutive del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni	
		5. Gli appalti dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati: [...]	S1 - 11 Social protection

9. VERBALE DI INCONTRO

Tra i componenti dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFPC Uil

In data 10 giugno 2026, dopo gli incontri dell'8 e 28 aprile e 19 maggio 2026, si è riunito l'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze, previsto dal CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Le Parti, nel richiamare il percorso negoziale che ha condotto alla definizione del nuovo modello di classificazione del personale basato su Aree Professionali il cui avvio è confermato per il 1° luglio 2026, confermano la centralità dell'Osservatorio quale sede di analisi, approfondimento e monitoraggio dell'evoluzione del sistema classificatorio, anche in relazione ai processi di trasformazione tecnologica, organizzativa e professionale che interessano la filiera delle telecomunicazioni.

Le Parti si danno atto che il nuovo modello di classificazione, fondato sulle Aree Professionali e sui relativi elementi distintivi — competenze richieste ed espresse, grado di complessità e problem solving, autonomia nel ruolo agito, relazioni di lavoro interne ed esterne — rappresenta il quadro di riferimento entro il quale procedere alla progressiva rilettura e rivisitazione dei profili professionali.

In tale ambito, le Parti condividono l'opportunità di proseguire il lavoro già avviato, finalizzato ad aggiornare i profili professionali attualmente presenti nel CCNL, in coerenza con il nuovo impianto classificatorio e con l'evoluzione concreta delle professionalità presenti nelle imprese della Filiera TLC. A tal riguardo, nelle more del suddetto aggiornamento, nel confermare quale riferimento gli attuali profili professionali vigenti, si allega, al presente verbale, la tabella di confluenza.

Le Parti convengono che tale attività dovrà tenere conto delle trasformazioni determinate dall'innovazione tecnologica, dalla digitalizzazione dei processi, dall'automazione, dall'intelligenza artificiale, dall'evoluzione dei modelli di servizio e dalla crescente integrazione tra attività tecniche, commerciali, amministrative, di assistenza e di relazione con il cliente.

Le Parti si danno altresì atto che, parallelamente alla rivisitazione dei profili professionali già esistenti, l'Osservatorio potrà individuare e proporre l'introduzione di nuovi profili professionali, utili a rappresentare le trasformazioni del lavoro in atto nella filiera delle telecomunicazioni e a fornire una risposta contrattuale coerente ai fabbisogni professionali emergenti.

Tali nuovi profili potranno riguardare, tra gli altri, gli ambiti connessi alla trasformazione digitale, alla gestione e analisi dei dati, alla cybersecurity, all'intelligenza artificiale, all'automazione dei processi, all'evoluzione delle reti e dei servizi innovativi, alla gestione omnicanale della relazione con il cliente, nonché alle nuove forme di integrazione tra competenze tecniche, organizzative e relazionali.

Le Parti condividono che la rivisitazione dei profili professionali e l'eventuale introduzione di nuovi profili dovranno essere accompagnate da una particolare attenzione ai percorsi di

formazione, aggiornamento, riqualificazione professionale, upskilling e reskilling, anche nella prospettiva della certificazione delle competenze. Ciò al fine di sostenere l'occupabilità delle lavoratrici e dei lavoratori, favorire la mobilità professionale coerente con il nuovo modello classificatorio e accompagnare in modo socialmente sostenibile i processi di trasformazione delle imprese.

Le Parti precisano che l'attività dell'Osservatorio avrà carattere progressivo e sarà svolta attraverso successivi momenti di confronto, approfondimento e verifica, anche sulla base delle evidenze che emergeranno dall'applicazione del nuovo modello di classificazione nelle diverse realtà aziendali.

Le Parti concordano, pertanto, di proseguire il confronto nell'ambito dell'Osservatorio, definendo un programma di lavoro al fine di procedere con gradualità alla revisione dei profili professionali e all'individuazione dei nuovi profili eventualmente necessari che andranno a sostituire/integrare gli attuali profili professionali. A tal fine le parti concordano di procedere ad una prima verifica rispetto agli avanzamenti eventualmente raggiunti entro il mese di dicembre 2026.

Il presente Verbale sarà allegato altresì al testo del CCNL TLC vigente.

Letto, confermato e sottoscritto

Per l'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze

p. Slc Cgil

p. Asstel

p. Fistel Cisl

p. UilFPC Uil

All. Tabella di Confluenza

Parte Generale		
Classificazione al 30/6/26	Classificazione dal 1°/07/26	
Livelli	Aree Professionali	Fasce Retributive
1	A	1
2		2
3	B	1
4		2
5	C	1
5S		2
6		3
7		4
Q	D	1
Parte Speciale CRM/BPO		
Classificazione al 30/6/26	Classificazione dal 1°/07/26	
Livelli	Aree Professionali	Fasce Retributive
1	A	1
2	B	1
3		2
4		3
5	C	1
5S		2
6		3
7		4
Q	D	1

10. Verbale di Accordo

Addì 28 ottobre 2026, presso la sede di Assotelecomunicazioni – Asstel

Tra

Assotelecomunicazioni Asstel

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILFPC-UIL

(di seguito, congiuntamente, le "Parti")

Premesso che

- Le disposizioni contrattuali vigenti per i dipendenti di aziende che applicano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC), individuano nel "Fondo Nazionale Pensione Complementare per i dipendenti delle Aziende di Telecomunicazione Telemaco" la forma pensionistica collettiva di riferimento per la categoria.

- L'art. 52 del vigente CCNL TLC dispone, infatti, che i dipendenti a cui si applica il contratto collettivo sono destinatari del "Fondo Telemaco" secondo quanto previsto dalla regolamentazione del Fondo medesimo.

- Il 30 Aprile 2003 tra Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, in attuazione dell'Art. 52 del CCNL TLC, hanno stipulato, l'Accordo sindacale con il quale il Fondo Telemaco ha assunto le caratteristiche di Fondo Pensione del settore delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione. Con tale accordo le Parti stipulanti hanno stabilito misure, modalità e termini della contribuzione al Fondo.

- Nell'Accordo del 30 aprile 2003 è stato, tra l'altro, stabilito che "l'obbligo contributivo nei confronti del Fondo è assunto dalle Aziende esclusivamente a favore dei lavoratori che abbiano la qualità di soci del Fondo stesso; la corrispondente contribuzione, pertanto, non sarà dovuta né si convertirà in alcun trattamento sostitutivo o alternativo anche di diversa natura, sia collettivo che individuale, a favore dei lavoratori che per effetto della mancata adesione non conseguano la qualità di soci del Fondo, ovvero la perdano successivamente."

- L'ammontare del contributo datoriale destinato al Fondo Telemaco è stato successivamente incrementato dall'Accordo del 9 luglio 2007 e dagli accordi di rinnovo del CCNL TLC del 12 novembre 2020 e dell'11 novembre 2025, senza modificare il presupposto essenziale cui tale contribuzione è collegata: l'iscrizione del lavoratore al Fondo negoziale Telemaco.

- Le Parti, in ragione delle novità normative apportate dalla Legge di Bilancio 2026 all'art. 14, comma 6, del D.lgs. n. 252/2005 condividono l'esigenza di preservare il ruolo della contrattazione collettiva quale fonte istitutiva e regolatrice del contributo datoriale alla previdenza complementare e, nel quadro della disciplina vigente, di ribadire con chiarezza la volontà negoziale già espressa negli accordi richiamati. Tale principio ha trovato espressione anche nella contrattazione di secondo livello.

- Le Parti, aderiscono alla lettura di Confindustria, CGIL, CISL, UIL nell'Avviso Comune del 26 maggio 2026, secondo cui la ratio del combinato disposto dell'art 8, commi 1 e 2 e dell'art. 14 comma 6 del D.lgs. n. 252/2005, anche nella versione novellata, unitamente al principio dell'efficacia soggettiva dei contratti collettivi, sia di legare la destinazione del contributo del datore di lavoro, in fase di trasferimento, ai soli fondi pensione di natura negoziale e che, pertanto, una diversa destinazione, semmai, dovrebbe essere individuata dal CCNL di riferimento, quale fonte istitutiva del contributo di cui si tratta.
- Le Parti confermano, quindi, che la portabilità del contributo datoriale in fase di trasferimento da fondi negoziali a forme pensionistiche private (fondi aperti e PIP) è consentita solo se espressamente prevista dal CCNL TLC. In assenza di tale previsione, il datore di lavoro non è tenuto a trasferire il proprio contributo verso fondi forme pensionistiche diverse da quella negoziale di riferimento.

Tutto ciò premesso, le Parti confermano e convengono quanto segue

- Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.
- Le Parti confermano che, sin dall'Accordo del 30 aprile 2003, il contributo a carico del datore di lavoro è riconosciuto quale contribuzione di fonte collettiva specificamente destinata a Telemaco e inscindibilmente collegata all'adesione e alla permanenza del lavoratore nel Fondo.
- Pertanto, le Parti confermano che nessun contributo datoriale previsto dalle fonti collettive istitutive di Telemaco è dovuto, né può essere richiesto come equivalente economico o trattamento sostitutivo, in favore del lavoratore che non aderisca al Fondo Telemaco o che trasferisca la propria posizione a una forma pensionistica diversa da quella prevista dal CCNL TLC.
- Con il presente Accordo, le Parti si danno reciprocamente atto che le disposizioni sopra richiamate costituiscono interpretazione autentica della disciplina del CCNL TLC relativa alla contribuzione datoriale al Fondo Telemaco e comunque confermano che l'obbligo del contributo è assunto dai datori di lavoro solo ed esclusivamente nei confronti dei lavoratori iscritti a detto Fondo e finché permanga l'iscrizione.
- Il presente Accordo costituisce parte integrante del CCNL TLC ed è allegato al medesimo.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL

p. UILFPC-UIL

Sommario

PREMESSA 4
Clausola di esigibilità 4
CAMPO DI APPLICAZIONE 6
PARTE PRIMA 7
DISCIPLINA DEL SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI 7
Art. 1 – Sistema di relazioni sindacali 7
Art. 2 – ***Politiche di sviluppo della Filiera*** 9
Art. 3 – ***Assetti contrattuali*** 11
Art. 4 - ***Decorrenza e durata*** 14
Art. 5 - ***Garanzia per prestazioni indispensabili*** 15
Art. 6 – ***Comitati aziendali europei*** 16
Art. 7 – ***Reclami e controversie*** 17
PARTE SECONDA - DISCIPLINA DEI DIRITTI SINDACALI 18
Art. 8 – ***Rappresentanze sindacali unitarie*** 18
Art. 9 – ***Permessi per motivi sindacali e per cariche elettive*** 19
Art. 10 – ***Assemblea*** 20
Art. 11 - ***Diritto di affissione*** 21
Art. 12 – ***Locali*** 22
Art. 13 – ***Contributi sindacali*** 23
PARTE TERZA - DISCIPLINA DEL RAPPORTO INDIVIDUALE DI LAVORO 24
Sezione 1 - COSTITUZIONE E FORME DEL RAPPORTO DI LAVORO 24
Art. 14 – ***Assunzione*** 24
Art. 15 – ***Periodo di prova*** 25
Art. 16 - ***Contratto di lavoro a tempo determinato*** 26
Art. 17 – ***Somministrazione a tempo determinato*** 28
Art. 18 – ***Contratto di lavoro a tempo parziale*** 29
Art. 19 - ***Contratto di inserimento*** 32
Art. 20 - ***Contratto di apprendistato*** 33
Art. 21 – ***Contratto di lavoro ripartito*** 36
Art. 22 – ***Telelavoro*** 37
SEZIONE 2 – SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO 41
Art. 23 – ***Classificazione professionale (Articolo in vigore fino al 30 giugno 2026)*** 41
Art. 23 – ***Classificazione professionale (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)*** 56
Art. 24 – ***Mutamento temporaneo di mansioni (Articolo in vigore fino al 30 giugno 2026)*** 72

Art. 24 – ***Mutamento temporaneo di mansioni (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)*** 72
Art. 25 – ***Trasferimento*** 73
Art. 26 - Orario di lavoro 74
Art. 27 – ***Reperibilità*** 78
Art. 28 – ***Giorni festivi*** 79
Art. 29 – ***Riposo settimanale*** 81
Art. 30 – ***Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno*** 82
Art. 31 – ***Ferie*** 85
Art. 31 bis – ***Ferie e Permessi solidali*** 87
Art. 32 – ***Assenze, permessi congedi, aspettativa*** 88
Art. 33 -***Diritto allo studio e formazione personale*** 92
Art. 34 - ***Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti*** 93
Art. 35 – ***Richiamo alle armi, volontariato civile e cooperazione allo sviluppo*** 95
Art. 36 - ***Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro*** 96
Art. 37 – ***Infortunio sul lavoro e malattie professionali*** 99
Art. 38 – Tutela della maternità e paternità 100
Art. 39 – ***Tutele specifiche*** 102
Art. 40 – ***Determinazione della retribuzione oraria e giornaliera*** 104
Art. 41 – ***Aumenti periodici di anzianità*** 105
Art. 42 – ***13ª mensilità*** 107
Art. 43 – ***Trasferte*** 108
Art. 44 – ***Premio di risultato*** 109
Art. 45 – ***Rapporti in azienda*** 110
Art. 46 – ***Provvedimenti disciplinari*** 112
Art. 47 – ***Ammonizioni, multe e sospensioni*** 113
Art. 48 – ***Licenziamento per mancanze*** 114
Art. 49 – ***Sospensione cautelare*** 116
Art. 50 – ***Preavviso di licenziamento e di dimissioni*** 117
Art. 51 – ***Trattamento di fine rapporto*** 118
Art. 52 – ***Fondo di previdenza complementare*** 119
Art. 53 – ***Appalti*** 120
Art. 53 bis – ***Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO*** 122
Art. 54 - ***Distribuzione del contratto ed esclusiva di stampa*** 123
Art. 55 - ***Istituzione della Sanità integrativa di settore*** 124
Art. 56 - ***Elemento di garanzia retributiva*** 126
Art. 57 - ***Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori*** 127

Art. 58 - Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni 129

PARTE QUARTA - DISCIPLINA SPECIALE PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA AZIENDE DI CRM/BPO. 130

Art. 1 - ORARIO DI LAVORO: 131

Art. 2 - Contratto di Lavoro a Tempo Parziale 133

Art. 3 - Procedura per i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO 134

Art. 4 – ***Classificazione professionale (Articolo in vigore dal 1° luglio 2026)*** 138

ALLEGATI 154

1. Trattamento Economico 154

Tabella b) Riepilogo Retribuzione Contrattuale Parte Generale 155

Tabella b) Riepilogo Retribuzione Contrattuale Parte Speciale CRM/BPO 157

2. Patto per lo sviluppo industriale della filiera delle telecomunicazioni e per la crescita digitale del Paese. 158

3. PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE 161

4. TELEMACO - IPOTESI DI ACCORDO 170

5. ISTITUZIONE DEL FONDO DI SOLIDARIETÀ BILATERALE PER LA FILIERA DELLE TELECOMUNICAZIONI, AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 148 DEL 2015 171

6. ADDENDUM ALL' ACCORDO ISTITUTIVO "FONDO DI SOLIDARIETÀ BILATERALE PER LA FILIERA DELLE TELECOMUNICAZIONI" 178

7. DISCIPLINA COLLABORAZIONI PER L' ATTIVITÀ DI VENDITA DI BENI E SERVIZI E DI RECUPERO CREDITI REALIZZATI ATTRAVERSO CALL CENTER "OUTBOUND" . 181

8. ESG e CCNL TLC 189

9. VERBALE DI INCONTRO tra i dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFPC Uil 202

10. VERBALE DI ACCORDO Portabilità del contributo datoriale al Fondo di previdenza complementare 205