

## **TDS CONFCOMMERCIO, Call Center, Ipotesi Protocollo integrazione CCNL 18/07/2003**

### **Ipotesi di protocollo nazionale per la disciplina**

**dei lavoratori dipendenti da**

**call centers in outsourcing**

L'anno 2003, il giorno 18 del mese di luglio in Roma

**tra**

**l'Associazione Nazionale dei call centers (Assocallcenter)** rappresentata dal Presidente Ambrogio Pozzi, assistito dal Direttore Giampaolo Gualla

con l'assistenza della **CONFCOMMERCIO** nelle persone dell'Assistente del Presidente per le Relazioni Sindacali dott. Basilio Mussolin, del Responsabile dell'Area Legislazione d'impresa, dott. Alessandro Vecchietti, del dott. Luigi De Romanis, Responsabile del Settore Legislazione del lavoro e Relazioni sindacali, di Claudio Catapano, Guido Lazzarelli, Donata Tirelli

**e**

la **Federazione Italiana Lavoratori Commercio Alberghi Mense e Servizi**

(FILCAMS-CGIL), rappresentata dal Segretario Generale Ivano Corraini e dalle Segretarie Nazionali Marinella Meschieri e Lori Carlini

la **Federazione Italiana Addetti ai Servizi Commerciali Affini e del Turismo** (FISASCAT-CISL), rappresentata dal Segretario Generale Gianni Baratta e dal Segretario Nazionale Pietro Giordano

la **Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi** (UILTuCS-UIL), rappresentata dal Segretario Generale Brunetto Boco e dal Segretario Nazionale Gianni Rodilloso

**si stipulato**

il presente protocollo nazionale di settore dei dipendenti dei call centers in outsourcing che saraparte integrante del vigente CCNL Terziario Distribuzione e servizi.

---

### **Premessa**

Considerato

che in data 08.01.2002 stata formalmente costituita l'Associazione Nazionale dei call center in outsourcing (Assocallcenter).

Considerata

Ladesione di Assocallcenter alla Confcommercio in data 20/05/2002

Le parti intendono regolamentare il rapporto di lavoro dei dipendenti di aziende che offrono i propri servizi a terzi, e che quindi non hanno una specifica area contrattuale di appartenenza rientrando nella sfera di applicazione del CCNL terziario Distribuzione e servizi.

Il presente accordo, nella sua parte transitoria, tende a favorire la stabilizzazione dei rapporti di lavoro e il parziale superamento di alcune tipologie lavorative, in un panorama dove la flessibilità parte integrante della vita delle aziende del settore.

Il presente accordo, sempre nella parte transitoria, disciplina il passaggio da altre aree contrattuali, ritenute non idonee alla rappresentazione del lavoro svolto dai call center in outsourcing.

Le parti si danno atto che il presente accordo, che per tutto il periodo della sua validità deve essere considerato un complesso unitario e inscindibile, nel realizzare maggiori benefici per i lavoratori globalmente migliorativo e, pertanto, sostituisce ed assorbe ad ogni effetto le norme di tutti i precedenti contratti collettivi disciplinanti i rapporti di lavoro fra i call center in outsourcing ed il personale dipendente. Sono fatte salve le condizioni di miglior favore in atto e eventuali contratti integrativi migliorativi in vigore alla stipula del presente accordo.

Le parti si incontreranno al secondo livello per armonizzare i trattamenti.

Le parti stipulanti il presente accordo ritengono di considerare applicabile a tutti i rapporti di lavoro dei dipendenti dei call center in outsourcing, con decorrenza 1/10/2003, le norme contrattuali di cui al presente contratto, fatto salvo che per le aziende di nuova costituzione in cui le presenti norme avranno validità dal 19/07/2003 e per le nuove assunzioni in cui le presenti norme avranno validità dal 1/08/2003.

La premessa parte integrante del presente accordo .

## **CCNL TERZIARIO**

### **(Articoli applicabili ai lavoratori dipendenti call centers in outsourcing)**

#### **I Parte**

Tutti gli articoli compresi nella Prima Parte come modificati dall'Accordo interconfederale 27 luglio 1994 in materia di Rappresentanze Sindacali Unitarie, ad eccezioni degli articoli in materia di contratti a tempo determinato e lavoro interinale .

#### **Articoli della II parte del CCNL terziario**

#### **TIT. II Quadri**

Art. 4 Declaratoria

Art. 5 Formazione e aggiornamento

Art. 6 Assegnazione della qualifica

Art. 7 Polizza assicurativa

Art. 8 Orario

Art. 9 Trasferimenti

Art. 10 Collegio di conciliazione e arbitrato

Art. 11 Indennità di funzione

Art. 12 Cassa assistenza sanitaria Qu.A.S.

Art. 13 Investimenti formativi

**DIT. 14 Assunzione** Dichiarazione a verbale Dichiarazione a verbale

Art. 14 "Assunzione"

Art. 15 "Documentazione"

**Art. 16 Esclusione di prova** quote di riserva Art. 16 Esclusione delle quote di riserva Art. 16 Esclusione delle

**Art. 17 Apprendistato** Art. 17 Periodo di prova Art. 17 Periodo di prova

Parte generale

Apprendistato premessa

Art. 18 Sfera di applicazione

Art. 19 Proporzioni numerica

Art. 20 Et per l'assunzione

Art. 21 Assunzione

Art. 22 Periodo di prova

Art. 23 Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

Art. 24 Obblighi del datore di lavoro

Art. 25 Doveri dell'apprendista

Art. 26 Trattamento normativo

Art. 27 Trattamento economico

Art. 27 bis Malattia

Art. 28 Durata dell'apprendistato

Art. 28 ter Formazione: durata

Art. 28 quater Formazione: contenuti

Art. 28 quinquies Tutor

Art. 30 Rinvio alla legge

Dichiarazione a verbale

Parte generale

Apprendistato premessa

Art. 18 Sfera di applicazione

Art. 19 Proporzione numerica

Art. 20 Etper lassunzione

Art. 21 Assunzione

Art. 22 Periodo di prova

Art. 23 Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

Art. 24 Obblighi del datore di lavoro

Art. 25 Doveri dellapprendista

Art. 26 Trattamento normativo

Art. 27 Trattamento economico

Art. 27 bis Malattia

Art. 28 Durata dellapprendistato

Art. 28 ter Formazione: durata

Art. 28 quater Formazione: contenuti

Art. 28 quinquies Tutor

Art. 30 Rinvio alla legge

Dichiarazione a verbale

Parte generale

Apprendistato premessa

Art. 18 Sfera di applicazione

Art. 19 Proporzione numerica

Art. 20 Etper lassunzione

Art. 21 Assunzione

Art. 22 Periodo di prova

Art. 23 Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

Art. 24 Obblighi del datore di lavoro

Art. 25 Doveri dell'apprendista

Art. 26 Trattamento normativo

~~Art. 27 Trattamento economico~~

Art. 31 Orario normale settimanale

~~Art. 32 Articolazione dell'orario settimanale~~

~~Art. 33bis Durata dell'apprendistato~~  
Art. 33bis Retribuzione ore eccedenti l'articolazione dell'orario dei lavoro

~~Art. 34 per Formazioni a durata~~  
Art. 34 Procedure per l'articolazione dell'orario settimanale

~~Art. 36 Decorrenza dell'orario per i comandati fuori sede~~  
Art. 36 Decorrenza dell'orario per i comandati fuori sede

~~Art. 37 orario di lavoro dei fanciulli e degli adolescenti~~  
Art. 37 orario di lavoro dei fanciulli e degli adolescenti

~~Art. 38 Fissazione dell'orario~~  
Art. 38 Fissazione dell'orario

~~Art. 39 Disposizioni speciali~~  
Dichiarazione a verbale

Art. 40 Lavoratori discontinui

Dichiarazione a verbale

Art. 31 Orario normale settimanale

Art. 32 Articolazione dell'orario settimanale

Art. 33bis Retribuzione ore eccedenti l'articolazione dell'orario dei lavoro

Art. 34 Procedure per l'articolazione dell'orario settimanale

Art. 36 Decorrenza dell'orario per i comandati fuori sede

Art. 37 Orario di lavoro dei fanciulli e degli adolescenti

Art. 38 Fissazione dell'orario

Art. 39 Disposizioni speciali

Art. 40 Lavoratori discontinui

Dichiarazione a verbale

Art. 31 Orario normale settimanale

Art. 32 Articolazione dell'orario settimanale

Art. 33bis Retribuzione ore eccedenti l'articolazione dell'orario dei lavoro

Art. 34 Procedure per l'articolazione dell'orario settimanale

Art. 36 Decorrenza dell'orario per i comandati fuori sede

Art. 37 Orario di lavoro dei fanciulli e degli adolescenti

**TIT. VII Part time**

Art. 41 Premessa

Art. 38 Fissazione dell'orario

Art. 43 Genitori di portatori di handicap

Art. 39 Disposizioni speciali

Art. 44 Disciplina del rapporto a tempo parziale

Art. 40 Lavoratori discontinui

Art. 45 Relazioni sindacali aziendali

Dichiarazione a verbale

Art. 45bis Lavoro ripartito

Art. 46 Riproporzionamento

Art.47 Quota giornaliera della retribuzione

Art. 48 Quota oraria della retribuzione

Art. 49 Festività

Art. 50 Permessi retribuiti

Art. 51 Ferie

Art. 52 Permessi per studio

Art. 53 Lavoro supplementare

Art. 54 Registro lavoro supplementare

Art. 55 Mensilità supplementari

Art. 56 Preavviso

Art. 57 Relazioni sindacali regionali

Art. 57bis Part time post maternit

Art. 58 Condizioni di miglior favore

Art. 41 Premessa

Art. 43 Genitori di portatori di handicap

Art. 44 Disciplina del rapporto a tempo parziale

Art. 45 Relazioni sindacali aziendali

Art. 45bis Lavoro ripartito

Art. 46 Riproporzionamento

Art.47 Quota giornaliera della retribuzione

Art. 48 Quota oraria della retribuzione

Art. 49 Festivit

Art. 50 Permessi retribuiti

Art. 51 Ferie

Art. 52 Permessi per studio

Art. 53 Lavoro supplementare

Art. 54 Registro lavoro supplementare

Art. 55 Mensiliti supplementari

Art. 56 Preavviso

Art. 57 Relazioni sindacali regionali

Art. 57bis Part time post maternit

Art. 58 Condizioni di miglior favore

Art. 41 Premessa

Art. 43 Genitori di portatori di handicap

Art. 44 Disciplina del rapporto a tempo parziale

Art. 45 Relazioni sindacali aziendali

Art. 45bis Lavoro ripartito

Art. 46 Riproporzionamento

Art.47 Quota giornaliera della retribuzione

Art. 48 Quota oraria della retribuzione

Art. 49 Festivit

Art. 50 Permessi retribuiti

Art. 51 Ferie

**Art. 52 Permessi per studio**

**Art. 53 Riposo settimanale, festività e permessi retribuiti**

Art. 63 "Festività settimanale" Art. 63 "Riposo settimanale" Art. 63 "Riposo settimanale"

Art. 63 "Lavoro supplementare" Art. 63 "Registrazione prestazioni festive"

**Art. 54 Riposizione generale del lavoro straordinario** di riposo settimanale di legge

Art. 54 Registro lavoro supplementare

**Art. 65 Registrazione prestazioni festive**

Art. 69 Ferie

**Art. 68 Riposizione generale prestazioni straordinarie** di riposo settimanale di legge

Dichiarazione "Determinazione periodo di ferie"

**Art. 65 Registrazione prestazioni festive**

Art. 65 "Registrazione prestazioni festive"

Art. 66 Retribuzione prestazioni nel giorno di riposo settimanale di legge

Art. 57 Relazioni sindacali regionali

Art. 73 "Funzioni pubbliche elettive" rapporto"

Dichiarazione a verbale

Art. 73 "Part-time post maternità"

Art. 74 "Richiamo lavoratore in ferie"

Chiarimento a verbale

Art. 58 Condizioni di miglior favore

Art. 75 "Irrevocabilità"

Art. 70 "Funzioni pubbliche elettive"

Dichiarazione a verbale

Dichiarazione a verbale

Chiarimento a verbale

**TIT. XI Congedi Diritti allo studio - Aspettativa**

**Art. 77 "Congedi retribuiti" Art. 77 "Congedi retribuiti"**

Art. 79 "Congedo matrimoniale"

Art. 80 Diritto allo studio

Art. 81 Aggiornamento professionale personale direzione esecutiva

**Art. 82 "Congedi per tossicodipendenza" Art. 82 "Aspettativa per tossicodipendenza" Art. 82 "Aspettativa per tossicodipendenza"**

**TIT. XII Chiamata e richiamo alle armi e servizio civile**

Art. 84 "Chiamata alle armi"

Art. 85 "Richiamo alle armi"



## TIT. XIII Missioni e trasferimenti

Art. 86 Missioni Art. 86 Missioni

Art. 89 Disposizioni per i trasferimenti

## TIT. XIV Malattie ed infortuni

Art. 90 "Malattia"

Art. 91 "Normativa"

Art. 95 "Ortogni del lavoratore"

Art. 96 Reatidimento economico di infortunio

Art. 97 "Gravidanza e puerperio"

Art. 97 "Sospensione per malattia e infortunio"

Art. 105 "Sospensione dal lavoro" Art. 105 "Sospensione dal lavoro"

Art. 105 "Sospensione dal lavoro" Art. 105 "Sospensione dal lavoro"

Art. 108 "Anzianità convenzionale" Art. 108 "Anzianità convenzionale"

Art. 104 "Normativa gravidanza e puerperio"

Art. 104 "Normativa gravidanza e puerperio"

Art. 102 "Decreto di assunzione di servizio" e chiarimento a verbale

Art. 99bis "Aspettativa non retribuita per malattia e infortunio"

Art. 107 "Computo frazione annua"

Art. 99 "Passaggio di lavoro"

Art. 100 "Decreto di assunzione di servizio" e chiarimento a verbale

Art. 99bis "Aspettativa non retribuita per malattia e infortunio" Interpretazione autentica delle parti

Art. 105 "Normativa gravidanza e puerperio" Interpretazione autentica delle parti sulla disciplina degli scatti di

Art. 105 "Normativa gravidanza e puerperio"

Art. 97 "Quota giornaliera per malattia e infortunio"

Art. 97 "Quota giornaliera per malattia e infortunio"

Art. 103 "Passaggi di lavoro"

Art. 98 "Festività"

Art. 109 "Mansioni del lavoratore"

Art. 104 "Normativa gravidanza e puerperio"

Art. 99 "Aspettativa non retribuita per malattia e infortunio"

Art. 99bis "Aspettativa non retribuita per infortunio"

Art. 107 "Passaggio di lavoro"

Art. 100 "Tubercolosi"

Art. 101 "Rinvio alle leggi"

Art. 97 "Quota giornaliera per malattia e infortunio"

Art. 119 "Paga base nazionale conglobata"

Art. 98 "Festività"

Art. 120 "Aumenti retributivi mensili"

Art. 99 "Aspettativa non retribuita per malattia e infortunio"

Art. 122 "Terzi elementi provinciali"

Art. 99bis "Aspettativa non retribuita per infortunio"

Art. 123 "Terzi elementi nazionali"

Art. 100 "Tubercolosi"

Art. 124 "Assorbimenti"

Art. 101 "Rinvio alle leggi"

Art. 126 "Indennità di maneggio denaro"

Art. 127 "Prospetto paga"

Art. 113 Normale retribuzione

Art.114 "Conglobamento EDR"

Art .115 Retribuzione di fatto

Art.116 "Retribuzione mensile"

Art.117 "Quota giornaliera"

Chiarimento a verbale

Art. 118 Quota oraria

Art. 119 Paga base nazionale conglobata

Art. 120 Aumenti retributivi mensili

Art. 122 Terzi elementi provinciali

Art. 123 Terzi elementi nazionali

Art.124 "Assorbimenti"

Art.126 "Indennitdi maneggio denaro"

Art.127 "Prospetto paga"

Art. 113 Normale retribuzione

Art.114 "Conglobamento EDR"

Art .115 Retribuzione di fatto

Art.116 "Retribuzione mensile"

Art.117 "Quota giornaliera"

Chiarimento a verbale

Art. 118 Quota oraria

Art. 119 Paga base nazionale conglobata

Art. 120 Aumenti retributivi mensili

Art. 122 Terzi elementi provinciali

Art. 123 Terzi elementi nazionali

Art.124 "Assorbimenti"

Art.126 "Indennità di maneggio denaro"

Art.127 "Prospetto paga"

#### **TIT. XXII Mensilità supplementari (13<sup>a</sup> e 14<sup>a</sup>)**

#### **TIT. XXIII Risoluzione del rapporto di lavoro**

Art.130 "Recesso ex articolo 2118 c.c."

Art.129 "Quattordicesima mensilità"

Art.131 "Recesso ex articolo 2119 c.c."

Art.128 "Tredicesima mensilità"

Art.129 "Quattordicesima mensilità"

Art.128 "Tredicesima mensilità"

Art.133 "Nullità del licenziamento"

Art.129 "Quattordicesima mensilità"

Art.134 "Nullità licenziamento per matrimonio"

Art.135 "Licenziamento simulato"

Art. 136 Preavviso

Art.137 "Indennità sostitutiva di preavviso"

Art.138 "Trattamento di fine rapporto"

Art.139 "Cessione o trasformazione d'azienda"

Art.140 "Fallimento dell'azienda"

Art.141 "Decesso del dipendente"

Art.142 "Corresponsione TFR"

Art.143 "Dimissioni"

Art.144 "Dimissioni per matrimonio"

Art.145 "Dimissioni per maternit

Art.130 "Recesso ex articolo 2118 c.c."

Art.131 "Recesso ex articolo 2119 c.c."

Art.132 "Normativa recesso"

Art.133 "Nullitdel licenziamento"

Art.134 "Nullitlicenziamento per matrimonio"

Art.135 "Licenziamento simulato"

Art. 136 Preavviso

Art.137 "Indennitsostitutiva di preavviso"

Art.138 "Trattamento di fine rapporto"

Art.139 "Cessione o trasformazione d'azienda"

Art.140 "Fallimento dell'azienda"

Art.141 "Decesso del dipendente"

Art.142 "Corresponsione TFR"

Art.143 "Dimissioni"

Art.144 "Dimissioni per matrimonio"

Art.145 "Dimissioni per maternit

Art.130 "Recesso ex articolo 2118 c.c."

Art.131 "Recesso ex articolo 2119 c.c."

Art.132 "Normativa recesso"

Art.133 "Nullitdel licenziamento"

Art.134 "Nullitlicenziamento per matrimonio"

Art.135 "Licenziamento simulato"

Art. 136 Preavviso

Art.137 "Indennità sostitutiva di preavviso"

Art.138 "Trattamento di fine rapporto"

Art.139 "Cessione o trasformazione d'azienda"

Art.140 "Fallimento dell'azienda"

Art.141 "Decesso del dipendente"

Art.142 "Corresponsione TFR"

Art.143 "Dimissioni"

Art.144 "Dimissioni per matrimonio"

Art.145 "Dimissioni per maternità"

#### **TIT. XXIV Doveri del personale e norme disciplinari**

Art.146 "Obblighi del prestatore di lavoro"

Art.147 Divieti

Art.148 Giustificazione delle assenze

Art.149 Rispetto orario di lavoro

Art.150 "Mutamento di domicilio"

Art.151 Provvedimenti disciplinari

Art.152 "Codice disciplinare"

Art.153 "Normativa provvedimenti disciplinari"

Art.146 "Obblighi del prestatore di lavoro"

Art.147 Divieti

Art.148 Giustificazione delle assenze

Art.149 Rispetto orario di lavoro

Art.150 "Mutamento di domicilio"

Art.151 Provvedimenti disciplinari

Art.152 "Codice disciplinare"

Art.153 "Normativa provvedimenti disciplinari"

Art.146 "Obblighi del prestatore di lavoro"

Art.147 Divieti

Art.148 Giustificazione delle assenze

Art.149 Rispetto orario di lavoro

Art.150 "Mutamento di domicilio"

Art.151 Provvedimenti disciplinari

Art.152 "Codice disciplinare"

Art.153 "Normativa provvedimenti disciplinari"

## TIT. XXV Cauzioni

~~Art.154 Responsabilità civili e penali~~

~~Art.155 Divise e attrezzi~~

~~Art.162 Diritto di rivalsa~~ Art. 162 Divise e attrezzi Art. 162 Divise e attrezzi

~~Art.163 Appalti~~ Art. 163 "Appalti"

Art.164 "Decorrenza e durata"

Art.156 "Ritiro cauzione per cessazione rapporto"

Dichiarazione a verbale

Art.160 "Procedimenti penali"

~~Art.155 "Diritto di rivalsa"~~

Art.160 "Procedimenti penali"

Art.156 "Ritiro cauzione per cessazione rapporto"

Art.154 "Cauzioni"

Art. 2 Apprendistato sfera di applicazione

Art.155 "Diritto di rivalsa"

Art. 3 Apprendistato proporzione numerica

Art.156 "Ritiro cauzione per cessazione rapporto"

Art. 4 Apprendistato trattamento economico

Art. 5 Apprendistato durata dell'apprendistato

Art. 6 Flessibilità dell'orario

Art. 7 Procedure della flessibilità dell'orario

Art. 8 Orario di lavoro

Art. 9 Part time

Art. 10 Maggiorazione lavoro straordinario

Art. 11 Lavoro ordinario notturno

Art. 12 Lavoro domenicale

Art. 13 Gradualità applicativa dei permessi retribuiti

Art. 14 Indennità di reperibilità

Art. 15 Trattamento economico

Art. 16 Contratto di lavoro a tempo determinato lavoro interinale

Art. 17 Mobilità orizzontale

Art. 18 Collaborazioni

Art. 19 Formazione continua

Art. 164 "Decorrenza e durata"

Dichiarazione a verbale

### **Parte speciale**

Art. 1 Classificazione del personale

Art. 2 Apprendistato sfera di applicazione

Art. 3 Apprendistato proporzione numerica

Art. 4 Apprendistato trattamento economico

Art. 5 Apprendistato durata dell'apprendistato

Art. 6 Flessibilità dell'orario

Art. 7 Procedure della flessibilità dell'orario

Art. 8 Orario di lavoro

Art. 9 Part time

Art. 10 Maggiorazione lavoro straordinario

Art. 11 Lavoro ordinario notturno

Art. 12 Lavoro domenicale

Art. 13 Gradualità applicativa dei permessi retribuiti

Art. 14 Indennità reperibilità

Art. 15 Trattamento economico

Art. 16 Contratto di lavoro a tempo determinato lavoro interinale

Art. 17 Mobilità orizzontale

Art. 18 Collaborazioni

Art. 19 Formazione continua

Art. 164 "Decorrenza e durata"

Dichiarazione a verbale

### **Parte speciale**

Art. 1 Classificazione del personale

Art. 2 Apprendistato sfera di applicazione

Art. 3 Apprendistato proporzione numerica

Art. 4 Apprendistato trattamento economico

Art. 5 Apprendistato durata dell'apprendistato

Art. 6 Flessibilità dell'orario

Art. 7 Procedure della flessibilità dell'orario

Art. 8 Orario di lavoro

Art. 9 Part time

Art. 10 Maggiorazione lavoro straordinario

Art. 11 Lavoro ordinario notturno

Art. 12 Lavoro domenicale



Art. 13 Gradualità applicativa dei permessi retribuiti

Art. 14 Indennità reperibilità

Art. 15 Trattamento economico

Art. 16 Contratto di lavoro a tempo determinato lavoro interinale

Art. 17 Mobilità orizzontale

Art. 18 Collaborazioni

Art. 19 Formazione continua

### **Dichiarazione tra le parti**

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 legge 300/70, al fine del miglioramento qualitativo del servizio, per fini didattici e per verificare le eventuali contestazioni da parte dell'utenza (in caso di vendita telefonica di prodotti), le parti a livello aziendale e/o territoriale raggiungeranno intese sulla registrazione delle chiamate.

### **Assemblee per l'approvazione del contratto**

In considerazione della novità costituita dalla prima stipula di un protocollo nazionale per i dipendenti dei call center in outsourcing che fa parte integrante del vigente CCNL Terziario Distribuzione e servizi, e considerando l'importanza di questo contratto per l'intero settore, le Aziende aderenti ad Assocalcenter consentiranno alle OO.SS. firmatarie del presente accordo (in assenza di R.S.A./R.S.U), la possibilità di convocare una assemblea della durata massima di un ora e trenta minuti.

Dette assemblee dovranno essere concordate con le Direzioni Aziendali e permettere lo svolgimento della normale attività lavorativa, quindi potranno essere spezzate su più turni.

### **Svolgimento delle Assemblee**

Le assemblee indette dalle RSA/RSU aziendali durante l'orario di lavoro, nei limiti complessivi stabiliti dal CCNL, dagli accordi interconfederali e da eventuali accordi aziendali, saranno, su richiesta aziendale, scaglionate in almeno due turni per permettere il presidio di particolari servizi e la sicurezza e salvaguardia di impianti e persone.

Le modalità di presidio dei servizi saranno concordate a livello aziendale.

## **Art. 1- Classificazione**

### **Primo livello**

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

2) Capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale; responsabile settore centro EDP, operation manager; 1) capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale; responsabile settore centro EDP, operation manager; 1) capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale; responsabile settore centro EDP, operation manager;

4) analista sistemista;

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

### **Secondo livello**

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

1) supervisore;

2) project manager junior;

3) contabile con mansioni di concetto;

4) segretario di direzione con mansioni di concetto;

5) programmatore analista;

6) internal auditor;

7) EDP auditor;

8) Operation manager junior;

9) Responsabile della formazione

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

### **Terzo livello**

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

- 1) team leader (coordinatore);
- 2) formatore;
- 3) addetto alla selezione del personale con screening dei candidati e proposta per assunzioni
- 4) addetto EDP senior;
- 5) report specialist senior;
- 6) operatore di elaboratore con controllo di flusso;
- 7) schedulatore flussista;
- 8) operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato;
- 9) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### **Quarto livello**

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

- 1) operatore specializzato;
- 2) addetto EDP junior (installazione e manutenzione software e hardware);
- 3) report specialist junior;
- 4) contabile d'ordine;
- 5) stenodattilografo; addetto a mansioni d'ordine di segreteria;
- 6) operatore di processo nelle aziende di ricerche di mercato;
- 7) addetto al controllo della qualità del servizio;
- 8) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### **Quinto livello**

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

- 1) operatore base;
- 2) addetto al centralino telefonico;

3) operaio qualificato;

4) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Sesto livello**

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

1) operatore base con contratto di formazione e lavoro; operatore base con contratto di apprendistato per i primi 12 mesi di durata del contratto

2) operatore base che esegue lavori qualificati per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacitcomunque acquisite, e che in prevalenza svolge compiti di promozione, vendita, telemarketing e comunque riconducibili alloutbound telefonico, per un massimo di 30 mesi, con successivo passaggio automatico al 5° livello, avendo cosacquisito le necessarie competenze

3) usciere;

4) fattorino;

5) operaio comune;

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

### **Settimo livello**

A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di pulizia o equivalenti e cio

1) addetto alle pulizie anche con mezzi meccanici;

2) garzone.

### **Nota a verbale**

Le Parti si danno atto che qualora intervenissero nuove figure professionali non previste dal presente Protocollo aggiuntivo si rinvia al CCNL Terziario vigente.

### **Art. 2 Apprendistato Sfera di applicazione**

L'apprendistato ha lo scopo di consentire ai giovani lavoratori di apprendere le mansioni per le quali occorra un certo tirocinio.

L'apprendistato ammesso per tutte le qualifiche e mansioni comprese nel Quarto e Quinto livello, ed esclusivamente per i primi 12 mesi nel VI, solo qualora non vi sia possesso di titoli di studio, attestati di qualifica professionale idonei rispetto allattivita svolgere o esperienze precedentemente maturate nel settore.

Ai sensi ed alle condizioni previste dall'art.16, secondo comma, della Legge n. 196/97 possibile instaurare

rapporti di apprendistato anche con giovani in possesso di titolo di studio post obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, con i limiti di un impegno formativo ridotto, come previsto dall'art. 28 ter, Seconda Parte.

### **Art. 3 Apprendistato - Proporzione numerica**

Le parti convengono che il numero di apprendisti che l'imprenditore ha facoltà di occupare nella propria azienda non può superare il 100 per cento dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda stessa.

Tali limiti potranno essere derogati attraverso specifici accordi in sede locale in caso di start up di nuove aziende o aperture di nuove sedi, con particolare attenzione alle aree di alta disoccupazione giovanile.

### **Art. 4 Apprendistato - Trattamento economico**

Le retribuzioni degli apprendisti risultano costituite dalle seguenti componenti:

a) paga base tabellare:

- per i primi 12 mesi del periodo di apprendistato l'80% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati;

- per i successivi 12 mesi di apprendistato il 90% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.

- Per i successivi 6 mesi di apprendistato il 100% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.

- Per i lavoratori inseriti nel VI livello, allo scadere dei primi 12 mesi previsto, oltre all'adeguamento al 90% il passaggio automatico al V livello e successivamente, dopo ulteriori 12 mesi, l'adeguamento al 100% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.

Alla fine dell'apprendistato al dipendente spetta la stessa retribuzione tabellare del lavoratore che abbia la stessa qualifica alla quale stato assegnato o per la quale ha svolto l'apprendistato.

E' prevista la conversione in rapporti di lavoro a tempo indeterminato per almeno il 60% dei contratti di apprendistato che arrivano alla loro naturale scadenza.

### **Art. 5 Apprendistato - Durata dell'apprendistato**

Salvo quanto previsto dall'art. 29, Seconda Parte, il rapporto di apprendistato si estingue alla scadenza del termine per un massimo di 30 mesi per le qualifiche comprese nel Quinto livello e nel Quarto livello.

Relativamente al sesto livello, limitatamente alla qualifica di operatore base, allo scadere dei 12 mesi ci sarà un passaggio al 5° livello per un massimo di altri 18 mesi.

Il datore di lavoro tenuto a comunicare entro 10 giorni al competente Centro per l'impiego di cui al Decreto legislativo n.469/97, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.

Il datore di lavoro tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

## **Chiarimento a verbale**

Le parti si danno atto che la PARTE SPECIALE del CCNL Terziario non compresa nell'articolato.

Rimane in vigore quanto previsto dall'art. 16 bis dell'accordo di rinnovo del CCNL Terziario siglato il 20/9/1999.

### **Art. 6 - Flessibilità dell'orario**

Fatto salvo il confronto in materia previsto in sede di contrattazione aziendale dall'art.12, Prima Parte, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa dell'azienda, questa potrà realizzare diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 44 ore settimanali, per un massimo di 16 settimane.

Ai lavoratori a cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto un incremento del monte annuo di permessi retribuiti di cui all'art. 68 seconda parte, pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

Limitatamente ad un numero di dipendenti non superiore al 40% del personale potressere superato l'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali per un massimo di 12 settimane, previo accordo con le rappresentanze aziendali o territoriali aderenti alle Associazioni Nazionali stipulanti il CCNL .

Ai lavoratori cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto un incremento del monte ore annuo di permessi retribuiti di cui all'art. 68 seconda parte, pari a 70 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

Il confronto finalizzato al raggiungimento di intese in sede aziendale e/o territoriale dovressere concluso entro 7 giorni dalla data del 1° incontro.

### **Art. 7 - Procedure della flessibilità dell'orario**

Le modalità operative della flessibilità sono disciplinate dal presente articolo.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi dei precedenti commi, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, una pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale, in particolare, ove le ore da recuperare nella settimana siano quattro, queste saranno fruiti raggruppate in mezza giornata.

Il 50% delle ore da recuperare sarà articolato secondo il programma di flessibilità il restante 50% delle ore suddette verrà contabilizzato nella banca ore ed utilizzato dal lavoratore con riposi compensativi.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

Resta inteso che, per quanto riguarda il lavoro straordinario, nel caso di ricorso a regime di orario plurisettimanale, esso decorre dalla prima ora successiva all'orario definito per ciascuna settimana.

L'azienda provvederà altresì a comunicare per iscritto, con congruo preavviso, ai lavoratori interessati il programma definito di applicazione della flessibilità le eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguente la data di

avvio del programma annuale di flessibilit

In sede aziendale saranno previsti accordi per disciplinare eventuali deroghe a livello individuale.

## Art. 8 - Orari di lavoro

1. Gli orari di lavoro 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.

Nei casi di orari spezzati la durata delle prestazioni effettuate per ogni fascia giornaliera (0000-2300), in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi, di norma, non potressere superiore a 4 ore. Nel caso di orari spezzati, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non dovressere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi, di norma, non potressere superiore a 4 ore.

## Art. 9 - Rapporto a tempo parziale

L'instaurazione del rapporto a tempo parziale dovrrisultare da atto scritto

(1) , nel quale siano indicati:

1) il periodo di prova per i nuovi assunti;

2) la durata della prestazione lavorativa ridotta e le relative modalitda ricondurre ai regimi di orario esistenti in azienda. La prestazione individuale sarfissata fra datore di lavoro e lavoratore *in misura non inferiore* ai seguenti limiti:

a) ~~16 ore~~, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale; a) 16 ore , nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale; a) 16 ore , nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale; nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale.

b) ~~il sostituzione di quanto previsto dall'art. 42 del CCNL terziario potranno essere realizzati contratti di lavoro a tempo parziale della durata di 15 ore settimanali, limitatamente ai profili professionali relativi all'operatore base in outbound telefonico, cui potranno accedere studenti e/o lavoratori occupati a tempo parziale presso altro datore di lavoro. In sostituzione di quanto previsto dall'art. 42 del CCNL terziario potranno essere realizzati contratti di lavoro a tempo parziale della durata di 15 ore settimanali, limitatamente ai profili professionali relativi all'operatore base in outbound telefonico, cui potranno accedere studenti e/o lavoratori occupati a tempo parziale presso altro datore di lavoro. In sostituzione di quanto previsto dall'art. 42 del CCNL terziario potranno essere realizzati contratti di lavoro a tempo parziale della durata di 15 ore settimanali, limitatamente ai profili professionali relativi all'operatore base in outbound telefonico , cui potranno accedere studenti e/o lavoratori occupati a tempo parziale presso altro datore di lavoro.~~

Art. 10 - **Maggiorazione lavoro straordinario**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, R.D.L. 15 marzo 1923, n. 692, le ore di lavoro straordinario, intendendosi come tali quelle eccedenti l'orario normale di lavoro previsto dall'art. 31, Seconda Parte, del presente contratto, verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con le seguenti maggiorazioni da calcolare sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte:

- 15% (quindici per cento) per le prestazioni di lavoro dalla 41<sup>a</sup> alla 48<sup>a</sup> ora settimanale;

- 20% (venti per cento) per le prestazioni di lavoro eccedenti la 48<sup>a</sup> ora settimanale.

Superate le 50 ore di straordinario, per le ore eccedenti, il personale avrdiritto ad un corrispondente riposo compensativo retribuito, da usufruire inderogabilmente entro il 30 aprile successivo all'anno di maturazione o alla cessazione del rapporto di lavoro, se anteriore alla suddetta data.

Saranno possibili modalità di fruizione diversa stabilite in sede aziendale.

La maggiorazione contrattualmente prevista sarà pagata comunque entro il mese successivo all'effettuazione del lavoro straordinario.

Salvo quanto disposto dal successivo art. 66, Seconda Parte, le ore straordinarie di lavoro prestate nei giorni festivi verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con la maggiorazione del 30% (trenta per cento) sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte.

Le ore straordinarie di lavoro prestate per la notte - intendendosi per tali quelle effettuate dalle ore 22 alle 6 del mattino, sempre che non si tratti di turni regolari di servizio - verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con la maggiorazione del 50% (cinquanta per cento) sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte.

Per i lavoratori retribuiti in tutto o in parte a provvigioni la maggiorazione del compenso per lavoro straordinario verrà computata sulla quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, tenendo conto, per il calcolo delle provvigioni, della media dell'ultimo semestre solare o del periodo di lavoro prestatato, qualora questo sia inferiore a sei mesi.

Le varie maggiorazioni previste dal presente articolo non sono cumulabili tra loro.

#### **Art. 11 - Lavoro ordinario notturno**

A decorrere dall'entrata in vigore del CCNL Assocalcenter, ai lavoratori il cui turno di lavoro comprende anche l'orario tra le ore 23 e le ore 8 del mattino con l'effettuazione di lavoro per almeno 2 ore in questo arco di tempo - verrà corrisposta una retribuzione oraria maggiorata del 15% della retribuzione di fatto di cui all'art. 115 del vigente CCNL Terziario.

Qualora il lavoro ordinario notturno sia prestatato per un numero di ore non inferiore alle 4, sarà corrisposta una maggiorazione del 15% , fermo restando che la maggiorazione minima da corrispondersi non potrà essere inferiore a 15 €.

Resta inteso che tra un turno e l'altro di lavoro dovrà intercorrere un periodo minimo di 11 ore di riposo.

#### **Art. 12 Lavoro domenicale**

Ai dipendenti delle aziende del settore che operano nella giornata di domenica sarà corrisposta una maggiorazione del 20% della quota della normale retribuzione.

Erogazioni economiche superiori potranno essere stabilite a livello aziendale.

#### **Art. 13 - Gradualità applicativa dei permessi retribuiti**

Saranno fruiti dai dipendenti delle aziende aderenti ad Assocalcenter un numero di permessi retribuiti secondo la gradualità prevista dalla seguente tabella:

	Dal 1.09.2003	Dal 1.09.2004	Dal 1.09.2005
Dipendenti di aziende fino a 15 dipendenti	45 ore	65 ore	88 ore
Dipendenti di aziende con più di 15 dipendenti	60 ore	85 ore	104 ore



## Art. 14 - Indennità reperibilità

L'azienda ha facoltà di richiedere la reperibilità di elementi appartenenti a particolari servizi (addetti a sistemi di sicurezza; addetti a presidi di impianti tecnologici; addetti al servizio automatizzato all'utenza e i supervisori di sistemi, nonché all'operatore base e specializzato che operi su servizi i cui presidi notturni e festivi non superino le due unità in particolare modo quando tali presidi siano gli unici presenti in azienda).

Al personale di cui al comma che precede spettano:

- Euro 15 raddoppiate ad una reperibilità per 24 ore, con un minimo di Euro 7,50;
- il rimborso delle spese di trasporto sostenute in caso di intervento;
- il compenso per il lavoro straordinario per la durata dell'intervento medesimo, con un minimo di Euro 9.
- Ai fini della corresponsione del compenso per il lavoro straordinario, la decorrenza dell'intervento avrà inizio dalla chiamata

L'azienda provvederà a predisporre opportune turnazioni per il personale di cui sopra: nell'ambito dei lavoratori designati dall'azienda stessa verrà data la precedenza a coloro che abbiano avanzato richiesta in tal senso.

## ARTICOLO 15 Trattamento economico

A decorrere dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, le parti ai fini di armonizzare e disciplinare il trattamento economico dei dipendenti delle aziende che aderiscono ad Assocalcenter a quello previsto dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi del 20.09.2001 concordano quanto segue:

il trattamento economico nei confronti dei lavoratori delle aziende del settore aderenti al presente protocollo risulterà come sotto riportato nella seguente Tabella 1 per effetto dell'armonizzazione professionale e delle fasi (I, II, III) di graduale recupero del differenziale economico derivante dall'applicazione del trattamento economico previsto dal CCNL Terziario.

Su espressa richiesta dei lavoratori, la retribuzione, in fase di contrattazione di secondo livello, potrà essere riparametrata su 13 mensilità con l'accorpamento di tutte le voci retributive in una unica con l'esclusione dei soli terzi elementi provinciali, tenendo conto dei livelli retributivi presenti nel CCNL terziario.

### Tabella 1

A decorrere dalle scadenze appresso indicate gli importi della paga base di cui alla tabella n. 1, saranno considerati con le seguenti percentuali per tutti gli assunti a partire dal 01/09/2003, con l'aggiunta del III elemento previsto a livello nazionale o, ove esistente, a livello provinciale.

Specifici accordi in sede aziendale disciplineranno il passaggio da altre aree contrattuali, tali accordi dovranno tenere conto di eventuali situazioni di miglior favore.

Retr base	Livelli	Dal 1.09.2003	Dal 1.09.2004	Dal 1.09.2005	Totale alla fine del periodo di gradualità
1.843,46	Quadri	80% 1.474,77	90% 1.659,11	100% 1.843,46	1.843,46
1.548,52	I	80% 1.238,82	90% 1.393,67	100% 1.548,52	1.548,52
1.407,05	II	80% 1.125,64	90% 1.266,35	100% 1.407,05	1.407,05
1.275,37	III	80% 1.020,30	90% 1.147,83	100% 1.275,37	1.275,37
1.170,68	IV	80% 936,54	90% 1.053,61	100% 1.170,68	1.170,68

1.105,99	V	80% 884,79	90% 995,39	100% 1.105,99	1.105,99
1.044,12	VI	80% 835,30	90% 939,71	100% 1.044,12	1.044,12
971,60	VII	80% 777,28	90% 874,44	100% 971,60	971,60

I futuri aumenti derivanti dal CCNL Terziario saranno automaticamente riconosciuti sulla base tabellare con le percentuali sopra definite.

### Salario incentivante

Questa parte riguarda esclusivamente operatori che si occupano delle campagne di outbound (chiamate telefoniche in uscita) con compiti di promozione, vendita, telemarketing, presa appuntamenti ecc.

A questa categoria appartengono gli operatori inseriti al 6° livello che in via prevalente e continuativa (per almeno il 70% della loro attività svolgono tali compiti).

Per questi operatori oltre alla parte fissa del salario si adotteranno dei criteri incentivanti che portino il salario ad essere composto in questo modo:

- parte fissa come da tabella 1

- variabile fino ad un 15% aggiuntivo del tabellare che tenga conto dei risultati di produttività del gruppo omogeneo di lavoro :

scostamento di più o meno del 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 5% del livello corrispondente

scostamento di più o meno del 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 15% del livello corrispondente

scostamento oltre il più 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 15% del livello corrispondente

scostamento di più o meno del 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 5% del livello corrispondente (chiamate in ingresso) o in altre attività presenti in quel momento in azienda (ad esempio attività di back office).

scostamento oltre il meno 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo nessun aumento del tabellare

Dopo 30 mesi di inserimento in questa area gli addetti saranno inquadrati automaticamente al 5° livello del CCNL Terziario.

scostamento di più o meno del 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 5% del livello corrispondente

scostamento oltre il meno 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo nessun aumento del tabellare

Nell'incontro da tenersi entro il 2006 riguardante gli elementi distintivi tra le varie tipologie lavorative si discuteranno anche delle figure professionali presenti in questo articolo, operatore outbound sesto/quinto livello, per i quali è prevista la possibilità di inserimento nella categoria speciale di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 15% del livello corrispondente

### Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato lavoro interinale

In considerazione del processo di riduzione delle collaborazioni di cui all'art. 18 e in considerazione del fatto che questo settore necessita di una particolare elasticità che giustifica una percentuale di contratti a termine e di lavoratori interinali superiore a quanto previsto dal vigente CCNL, le parti convengono che rientrano nei casi di legittima apposizione di un termine del contratto di lavoro subordinato le ragioni di seguito riportate :

- intensificazione dell'attività produttiva in determinati periodi dell'anno

- stagionalità

- contratti stipulati al termine di un periodo di stage/tirocinio, PIP, formazione e lavoro, lavoro interinale, collaborazione coordinata e continuativa

- lavoratori assunti con età superiore ai 45 anni

Le parti convengono che le imprese, in ogni unità produttiva, non potranno avere contemporaneamente alle loro dipendenze lavoratori assunti con le predette ipotesi di contratto a termine, indipendentemente dalla loro durata, e lavoratori interinali, su base mensile, in numero superiore al 40% dell'organico a tempo indeterminato (comprendente i contratti di formazione lavoro e apprendistato), i dipendenti saranno calcolati con il metodo del full time equivalent.

Tale percentuale scenderà al 35% a partire dal 1/10/2006. Le parti si incontreranno entro la scadenza del presente protocollo per valutare la possibilità di ridurre ulteriormente detta percentuale.

Alla percentuale di cui sopra si aggiungono le ragioni di carattere sostitutivo (malattia, infortunio, maternità, congedi di vario tipo).

Per quanto riguarda le fasi di avvio di nuove attività (apertura di nuove sedi e/o aziende), la fase di avvio stabilita in 12 mesi e per questo periodo la percentuale di cui sopra sarà elevata al 45%.

Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato per le motivazioni sopra riportate, si applica il diritto di precedenza per nuove assunzioni siano esse a termine o tempo indeterminato.

Il diritto di precedenza dovrà essere esercitato per iscritto dai lavoratori entro tre mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro.

Le parti convengono che la data di presentazione della domanda e i carichi familiari sono i criteri per la graduatoria, tale graduatoria sarà consegnata annualmente alle RSA/RSU e/o OO.SS. territoriali.

Eventuali altri criteri potranno essere definiti in sede di contrattazione di secondo livello.

L'intera materia potesse essere rivista nella contrattazione di II livello, in particolare modo per quanto riguarda l'ampliamento delle percentuali in caso di start up, nuove aperture e per l'esecuzione di un'opera o di un servizio definiti e predeterminati nel tempo aventi carattere di straordinario o occasionalità (ad esempio commesse relative ad indagini di mercato della durata di alcune settimane).

### **Art. 17 - Mobilità orizzontale**

In relazione alle esigenze tecnico-produttive, organizzative, il lavoratore può essere adibito a tutte le mansioni relative al livello nel quale risulta essere inquadrato, anche in ambienti organizzativi e siti produttivi diversi da quello di provenienza, purché nel raggio di 30 km, con un preavviso di 15 giorni.

Per quanto riguarda i casi relativi a chilometraggi superiori saranno possibili accordi in sede aziendale e territoriale che regolino la materia.

### **Art. 18 - Collaborazioni**

In considerazione delle peculiarità del settore, ancora non regolamentato da accordi nazionali e con trend di crescita significativi, riveste una grande importanza per le parti firmatarie del presente accordo una regolamentazione dell'utilizzo dei collaboratori, siano essi occasionali che coordinati continuativi, con o senza partita IVA.

L'utilizzo delle collaborazioni sarregolamentato dai seguenti limiti :

per tutte le Aziende aderenti ad Assocallcenter alla data di stipula del presente accordo, e ogniqualvolta una nuova impresa aderirà al presente protocollo, viene certificato il numero dei collaboratori, il numero dei dipendenti e la percentuale di collaboratori presenti in azienda calcolandola sul numero complessivo dei dipendenti (comprensivo di tempo indeterminato, suddiviso tra full time e part time, CFL, apprendisti), suddivisa per singola unitproduttiva, la percentuale sarcalcolata con il metodo del full time equivalent.

Le imprese aderenti alla data di stipula del presente protocollo consegneranno i dati di cui sopra entro il 10/09/2003, per le imprese che aderiranno successivamente entro un mese dalla data di adesione.

I dati coscertificati saranno oggetto di verifica nel secondo livello.

Dalla firma del contratto le Aziende si impegnano ad una significativa riduzione di detta percentuale, dando priorità nelle assunzioni ai lavoratori in rapporto di collaborazione coordinata e continuativa. Le parti si incontreranno nel secondo livello di contrattazione al fine di verificare l'applicazione di questa norma.

Alla scadenza del presente protocollo nazionale (30/09/2007) i collaboratori non potranno superare la soglia massima del 40% calcolata sui lavoratori dipendenti per singola unitproduttiva.

Al fine di raggiungere tale obiettivo, entro l'1/10/2005 dovressere effettuato un abbattimento del 25% delle collaborazioni per le imprese che superano tale soglia.

Saranno possibili verifiche congiunte OO.SS./RSA/RSU/Assocallcenter a livello aziendale e/o territoriale, su richiesta delle parti firmatarie del presente accordo.

Assocallcenter si impegna a fornire, entro tre mesi dalla firma del protocollo nazionale e successivamente ogni anno entro il mese di aprile, una situazione aggiornata dei propri aderenti, con la specifica delle aziende appartenenti a gruppi sia alle OO.SS. stipulanti il presente accordo, che alle RSA/RSU che ne facciano richiesta.

Per le aziende che aderiranno al presente protocollo successivamente alla firma del protocollo i due anni per arrivare alla riduzione del 25% del numero dei collaboratori decorreranno dall'adesione, fermo restando il 01/10/2008 come data per rientrare nel limite del 40%.

Le parti firmatarie il presente accordo si incontreranno entro il 2006 per definire gli elementi che distinguono il lavoro subordinato dai rapporti di collaborazione, siano essi occasionali che continuativi, al fine di ricondurre nel giusto alveo i rapporti di lavoro, con l'obiettivo di valutare una ulteriore diminuzione delle percentuali.

Le parti si incontreranno qualora intervenissero modifiche legislative in materia di collaborazioni.

Le parti si impegnano a definire entro Settembre 2003 i compensi e gli aspetti normativi che riguardano i collaboratori siano essi occasionali che coordinati e continuativi.

#### **Art. 19 - Formazione continua**

Le parti riconoscono FOR.TE (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua del terziario) quale Fondo di riferimento per le aziende del settore destinatarie del presente protocollo nazionale.