

**CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO
PER I DIPENDENTI DELLE SOCIETA'
DI ASSICURAZIONE ASSISTENZA E
LE AZIENDE DI SERVIZI INTRINSECAMENTE
ORDINATE E FUNZIONALI ALLE STESSE**

**DECORRENZA 1 GENNAIO 2011 - SCADENZA 30
SETTEMBRE 2014**

Il giorno 3 dicembre 2012

tra

AISA rappresentata da Andrea Giovannelli, Cesare Crespi, Elisa Forlani, Marina Limido; Alessandro Maniscalco, Monica Porro, Saverio Costantini assistiti da Elena Aliani e Susanna Moioli

e

la **Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito (FISAC-CGIL)** rappresentata dal Segretario Generale Agostino Megale, dal Segretario Nazionale Giovanni Cavalcanti, da Marco Mastrangelo, Patrizia Casa e Cosima Flavia Fersini, da Valentina Orazzini e Manuela Mazzella;

la **FIBA - Federazione Italiana Bancari e Assicurativi aderente alla CISL** rappresentata dal Segretario Generale Giuseppe Gallo e dai Segretari Nazionali Giovanni Casiroli, Roberto Garibotti, Sergio Girgenti, Mauro Incletolli, Fiorella Morelli, Giacinto Palladino, Giulio Romani, Alessandro Spaggiari, coadiuvati da Umberto Bognani e Loreta d'Andola;

la **UILCA (UIL Credito e Assicurazioni) aderente alla UIL**, rappresentata dal Segretario Generale Massimo Masi, dal Segretario Nazionale Responsabile del Comparto Assicurativo Renato Pellegrini, dal Responsabile Nazionale AISA Marco Passeri, coadiuvati da Maurizio Bazzoni, Amlesu Gherezghiher, Lucia Ravasi e Klaus Heusslein;

la **Federazione Nazionale Assicuratori (F.N.A.)** rappresentata dal Segretario Generale Dante Barban, dalla Segreteria Nazionale nelle persone di Marco Soattin, Nicola Palmiotti, Giorgio Furfaro, Stefano Quintabà, Alessandro Casini, Carla Prassoli, Teodoro Sylos, Armando Biasi, dal Presidente Luigi Perazzi e coadiuvati da Pietro Giorgio Celestino, Renata La Greca, Eugenio Romano e Alessandra

Trollini;

si è stipulato il presente contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle Società di Assicurazione Assistenza e le Aziende di Servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse ad eccezione di quelle che già applicano il CCNL ANIA.

INDICE

PREMESSA	12
ART. 1 - AREA CONTRATTUALE.....	22
ART. 2 - RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	22
ART. 3 - RELAZIONI SINDACALI - ESAMI CONGIUNTI.....	24
ART. 4 - RELAZIONI SINDACALI - COMMISSIONE PARITETICA	25
ART. 4.1.A - PARI OPPORTUNITÀ	26
ART. 4.1.B - OSSERVATORIO	27
ART. 5 - DIRITTI SINDACALI	28
ART. 5.1 - DIRIGENTI SINDACALI	28
ART. 5.2 - TRATTENUTE CONTRIBUTI SINDACALI	30
ART. 5.3 - PERMESSI RETRIBUITI R.S.A.	30
ART. 5.4 - ASSEMBLEA	32
ART. 6 - PROCEDURA RINNOVO CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO	33
ART. 6.1 - PROCEDURA PER LA CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA AZIENDALE	33
ART. 7 - INFORMAZIONE A LIVELLO NAZIONALE.....	34
ART. 7.1 - INFORMAZIONE A LIVELLO AZIENDALE	35
ART. 7.2 - INFORMAZIONE A LIVELLO DI GRUPPO	37
ART. 7.3 - PROCEDURA PREVENTIVA.....	38
ART. 7.4 - MOBBING	39
ART. 8 - RAPPORTI SINDACALI	40
ART. 9 - MATERIE DI CONTRATTAZIONE AZIENDALE	40
ART. 9.1 - FONDO DI PREVIDENZA INTEGRATIVO	42
ART. 9.2 - PREMI DI ANZIANITÀ.....	43
ART. 9.3 - ASSISTENZA SANITARIA.....	44
ART. 9.4 - LONG TERM CARE	45
ART. 10 - DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO.....	45

ART. 11 - INQUADRAMENTO	45
QUADRI	47
QUADRI SUPER.....	48
LIVELLO "A" SUPER.....	49
LIVELLO A.....	50
LIVELLO B.....	51
LIVELLO C.....	52
LIVELLO D	53
LIVELLO D1	54
LIVELLO E.....	55
ART. 12 - ASSUNZIONE	56
ART. 13 - DOCUMENTI - RESIDENZA - DOMICILIO	56
ART. 14 - PERIODO DI PROVA	57
ART. 15 - CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO	58
ART. 16 - ALTRE FATTISPECIE DI CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO	60
ART. 17 - LAVORATORI "STAGIONALI"	60
ART. 18 - COMMISSIONE BILATERALE	61
ART. 19 - DISPOSIZIONI GENERALI PER I CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO AI SENSI DEI PRECEDENTI ARTICOLI 15, 16 E 17	62
ART. 20 - CONTRATTO DI APPRENDISTATO	63
ART. 20.1 - DEFINIZIONE	63
ART. 20.2 - PERIODO DI PROVA	63
ART. 20.3 - INQUADRAMENTO E DURATA.....	64
ART. 20.4 - LIMITI QUANTITATIVI DEGLI APPRENDISTI	65
ART. 20.5 - SOGGETTI INTERESSATI.....	67
ART. 20.6 - FORMA DEL CONTRATTO.....	67
ART. 20.7 - FORMAZIONE	68
ART. 20.8 - TUTOR O REFERENTE AZIENDALE.....	69
ART. 20.9 - PIANO FORMATIVO	70
ART. 20.10 - CONSERVAZIONE DEL POSTO	72
ART. 20.11 - ESCLUSIONE COMPUTO LIMITI NUMERICI	72

ART. 21 - TELELAVORO	72
ART. 22 - CONTRATTI PART-TIME.....	73
ART. 22.1 - DEFINIZIONE.....	73
ART. 22.2 - ESTREMI DEL RAPPORTO	75
ART. 22.3 - DISCIPLINA DEL RAPPORTO.....	75
ART. 22.4 - RIPROPORZIONAMENTO.....	77
ART. 22.5 - QUOTA GIORNALIERA DELLA RETRIBUZIONE	77
ART. 22.6 - QUOTA ORARIA DELLA RETRIBUZIONE.....	77
ART. 22.7 - FESTIVITÀ.....	77
ART. 22.8 - PERMESSI RETRIBUITI.....	78
ART. 22.9 - FERIE.....	78
ART. 22.10 - PERMESSI PER STUDIO	78
ART. 22.11 - LAVORO SUPPLEMENTARE	79
ART. 22.11 BIS - PART TIME VERTICALE O MISTO - LAVORO STRAORDINARIO	80
ART. 22.12 - TREDICESIMA E QUATTORDICESIMA MENSILITÀ.....	80
ART. 22.13 - PREAVVISO	81
ART. 23 - ORARIO DI LAVORO.....	81
ART. 23.1 - DURATA SETTIMANALE.....	81
ART. 23.2 - ARTICOLAZIONE DEI GIORNI DI LAVORO	82
ART. 23.3 - REGIMI ORARIO LAVORO	83
ART. 23.4 - ATTIVITÀ FUORI DALL'AZIENDA.....	83
ART. 23.5 - ESPOSIZIONE ORARIO DI LAVORO	84
ART. 23.6 - LAVORATORI DISCONTINUI.....	84
ART. 23.7 - LAVORO A TURNI.....	84
ART. 23.7 BIS - USCITA DAI TURNI NOTTURNI.....	85
ART. 24 - LAVORO STRAORDINARIO.....	86
ART. 24.1 - RIFERIMENTI E VINCOLI	86
ART. 24.2 - LAVORO FESTIVO, DOMENICALE, NOTTURNO PERSONALE	
DIRETTIVO.....	87
ART. 24.3 - PERCENTUALI DI MAGGIORAZIONE.....	87
ART. 25 - FESTIVITÀ E PERMESSI RETRIBUITI	88
ART. 25.1 - FESTIVITÀ.....	88
ART. 25.2 - LAVORO PRESTATO NELLE FESTIVITÀ - COMPENSAZIONE	90
ART. 26 - FERIE.....	90
ART. 26.1 - DURATA	90
ART. 26.2 - PERIODO STABILITO DALL'IMPRENDITORE	91

ART. 26.3 - CORRESPONSIONE DELLE FERIE.....	91
ART. 26.4 - RICHIAMO DALLE FERIE.....	92
ART. 26.5 - IRRINUNCIABILITÀ DELLE FERIE.....	92
ART. 27 - PERMESSI INDIVIDUALI RETRIBUITI.....	92
ART. 28 - TUTELE E ASPETTATIVE.....	93
ART. 28.1 - TOSSICODIPENDENZE E ALCOLISMO	93
ART. 28.2 - VOLONTARIATO	94
ART. 28.3 - TUTELA DELLE SITUAZIONI DI HANDICAP	94
ART. 28.4 - TUTELA DELLA SALUTE	95
ART. 28.4 BIS - VISITE MEDICHE.....	96
ART. 28.5 - TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI ..	96
ART. 28.5 BIS - CONTROLLO A DISTANZA TUTELA DELLA PRIVACY.....	97
ART. 28.6 - ASPETTATIVE.....	97
ART. 29 - CONGEDI - DIRITTI ALLO STUDIO	98
ART. 29.1 - PERMESSI RETRIBUITI PER ESAMI.....	98
ART. 29.2 - PERMESSI RETRIBUITI PER CORSI DI STUDIO	99
ART. 30 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	100
ART. 30.1 - NUOVE ASSUNZIONI.....	102
ART. 31 - CONGEDO MATRIMONIALE	103
ART. 32 - SERVIZIO MILITARE E SERVIZIO CIVILE	103
ART. 32.1 - RICHIAMO ALLE ARMI	103
ART. 32.2 - RICHIAMO ALLE ARMI PER LAVORATORI STRANIERI.....	104
ART. 33 - MISSIONI E TRASFERTE.....	105
ART. 33.1 - MODALITÀ DI RIMBORSO.....	105
ART. 33.2 - TRASFERIMENTI DI RESIDENZA	106
<i>Art. 33.2.1 - Motivi del trasferimento.....</i>	<i>106</i>
<i>Art. 33.2.2 - Indennità di trasferimento.....</i>	<i>106</i>
ART. 34 - AFFISSIONE E CONSEGNA DI COPIA DEL CONTRATTO	107
ART. 35 - CORRESPONSIONE DELLA RETRIBUZIONE.....	107
ART. 36 - MALATTIE E INFORTUNI	108
ART. 36.1 - COMUNICAZIONE, RIPRESA DEL LAVORO, CONTROLLO DELLA MALATTIA	108

ART. 36.2 - VISITE DI CONTROLLO	109
ART. 36.3 - CONSERVAZIONE DEL POSTO	110
ART. 36.4 - INDENNITÀ GIORNALIERA MALATTIA	111
ART. 36.5 - ASSICURAZIONE INAIL	113
ART. 36.6 - INDENNITÀ GIORNALIERA INFORTUNIO	113
ART. 36.7 - CONSERVAZIONE DEL POSTO PER INFORTUNIO	114
ART. 36.8 - CONSERVAZIONE DEL POSTO PER TBC	114
ART. 37 - GRAVIDANZA E PUERPERIO.....	114
ART. 38 - SOSPENSIONE DEL LAVORO.....	115
ART. 38 BIS - ANZIANITÀ DI SERVIZIO.....	115
ART. 39 - PASSAGGI DI QUALIFICA.....	116
ART. 39.1 - PROMOZIONI A LIVELLO SUPERIORE	116
ART. 40 - SCATTI DI ANZIANITÀ.....	116
ART. 40 BIS - BUONO PASTO.....	117
ART. 41 - RETRIBUZIONE MENSILE E PROSPETTO PAGA.....	117
ART. 42 - QUOTA GIORNALIERA.....	118
ART. 43 - QUOTA ORARIA.....	118
ART. 44 - AUMENTI TABELLARI.....	119
ART. 45 - INDENNITÀ DI CASSA.....	119
ART. 46 - MENSILITÀ SUPPLEMENTARI (TREDICESIMA E QUATTORDICESIMA)	120
ART. 46.1 - TREDICESIMA MENSILITÀ	120
ART. 46.2 - QUATTORDICESIMA MENSILITÀ	120
ART. 47 - RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO.....	121
ART. 48 - PREAVVISO	123
ART. 48.1 - INDENNITÀ SOSTITUTIVA DI PREAVVISO.....	124
ART. 48.2 - DIMISSIONI.....	125
ART. 49 - TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO.....	125

ART. 49.1 - ELEMENTI PER IL CONTEGGIO DEL T.F.R.....	125
ART. 49.2 - DECESSO DEL DIPENDENTE.....	126
ART. 49.3 - DATA DI CORRESPONSIONE DEL T.F.R.....	126
ART. 50 - DOVERI DEL PERSONALE E NORME DISCIPLINARI	127
ART. 50.1 - DOVERI DEL LAVORATORE.....	127
ART. 50.2 - DIVIETI E AUTORIZZAZIONI	127
ART. 50.3 - TERMINI DI GIUSTIFICAZIONE DELLE ASSENZE.....	128
ART. 50.4 - RITARDI	128
ART. 50.5 - MUTAMENTO DELLA RESIDENZA	128
ART. 50.6 - PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	129
ART. 50.7 - MODALITÀ DI ADOZIONE DEI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	130
ART. 51 - RESPONSABILITÀ CIVILI E PENALI	130
ART. 52 - PROCEDIMENTI PENALI.....	131
ART. 53 - DIVISE	131
ART. 54 - REPERIBILITÀ	132
ART. 55 - COLLEGIO DI CONCILIAZIONE ED ARBITRATO.....	132
ART. 56 - VALIDITÀ DEL CONTRATTO.....	136
ALLEGATO 1	138
ALLEGATO 2.....	143
ALLEGATO 3.....	144
ALLEGATO 4.....	145
ALLEGATO 5.....	148
ALLEGATO 6.....	152
ALLEGATO 6 BIS	156
ALLEGATO 7	157
ALLEGATO 8.....	182

ALLEGATO 9	184
ALLEGATO 10	187
ALLEGATO 11	188

PREMESSA

Milano, 16 ottobre 1992

Premesso che con D.L. 26 novembre 1991 n. 393 con oggetto "attuazione della Direttiva n. 84/641/CEE", l'esercizio dell'attività di assistenza è stato incluso nel comparto assicurativo assoggettando le relative imprese ai relativi obblighi;

premessi che all'art. 1 del suddetto decreto si specifica che esercita attività assicurativa di assistenza l'impresa che si obbliga, dietro pagamento di un premio, a mettere a disposizione immediatamente un aiuto all'assicurato in difficoltà;

premessi che tale aiuto può consistere in prestazioni in denaro o in natura e che queste ultime possono essere fornite anche mediante utilizzazione di personale e attrezzature di terzi;

premessi che l'Istituto di Vigilanza Assicurativa ha emanato precise circolari in merito specificando le modalità con cui le imprese, che intendano offrire alla propria clientela in Italia o all'estero prodotti assistenza, devono richiedere l'autorizzazione all'esercizio del relativo ramo, n. 18 lettera A dell'allegato alla legge 295/78;

premessi che in questo ambito le OO.SS. firmatarie del presente contratto hanno avanzato formale richiesta di inserimento dei lavoratori e delle aziende interessate nella contrattazione presente nel settore assicurativo, avendo presente che alcune imprese socie dell'AISA già applicano il CCNL siglato con l'ANIA, nonché l'esigenza di tenere nella giusta considerazione alcune specificità esistenti in quest'area di attività;

premessò che dalla nuova legislazione non derivano ricadute automatiche sul piano contrattuale e che l'AISA non ha inteso allo stato associarsi ad alcuna organizzazione imprenditoriale esistente;

premessò che le parti convengono sul fatto che le attività applicate dalle aziende di servizi possono essere sia di servizio fine a se stesso che ordinate e funzionali all'attività di assistenza assicurativa e, conseguentemente, sulla necessità di non introdurre distinzioni nei trattamenti economici e normativi dei lavoratori interessati;

tutto ciò premesso, le parti, nel rispetto della piena autonomia imprenditoriale e ferme restando le rispettive distinte responsabilità delle Organizzazioni Imprenditoriali e delle Organizzazioni Sindacali, consapevoli dell'importanza del ruolo delle relazioni sindacali per il consolidamento e lo sviluppo della potenzialità del comparto, sia sotto l'aspetto economico-produttivo, sia con riferimento all'occupazione, convengono di realizzare un sistema di relazioni sindacali e di informazioni coerente con le esigenze delle aziende e dei lavoratori del settore e funzionale all'individuazione e all'esaltazione degli aspetti innovativi anche con riferimento ai riflessi sull'organizzazione del lavoro e sottoscrivono il seguente Contratto Collettivo di Lavoro per i dipendenti delle Società di Assicurazione Assistenza e le Aziende di Servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse.

Le parti convengono altresì che, nel caso in cui nei 12 mesi successivi alla scadenza del presente contratto non fosse possibile per qualsiasi ragione, dopo regolare disdetta e piattaforma presentata dalle OO.SS., effettuare incontri o comunque stipulare un nuovo contratto, si procederà ad un adeguamento automatico dei minimi tabellari sulla base dell'incremento dell'indice ISTAT nel frattempo intervenuto e così via ogni 12 mesi.

Sempre in caso di mancato rinnovo, le Aziende applicheranno, come minimo, i benefici normativi, qualora comportino un effettivo miglioramento rispetto a quanto pattuito nel presente contratto, che dovessero derivare per effetto del rinnovo del futuro Contratto del Commercio.

Milano, 26 febbraio 1999

Il settore dell'assistenza, nato in tempi relativamente recenti quale erogatore di prestazioni assicurative in tempo reale, è andato via via implementandosi in un mercato caratterizzato da una domanda in continua crescita che ha portato al consolidamento ed allo sviluppo, sia in termini di occupazione che di numero di imprese che operano in questa fascia di mercato.

Del pari sono aumentati i contenuti dei servizi offerti in tempo reale al cliente attraverso prodotti la cui articolazione tende a soddisfare esigenze non solo assicurative ma ad ampio spettro. Queste società da un lato continuano con una tipicità di prestazione essenzialmente di carattere assicurativo e dall'altro offrono prestazioni che si definiscono soprattutto per caratteristiche di supporto alla clientela nelle fasi di vendita, post-vendita, telemarketing, informazioni e simili.

La struttura organizzativa che sorregge queste attività, soprattutto nella fase della prestazione, è connotata da un uso intensivo di tecnologie informatiche e dalla comunicazione immediata in un ambito temporale pressoché illimitato, che determinano tipologie lavorative del tutto peculiari di questo settore.

Le aziende, infatti, per soddisfare le richieste del mercato in rapida evoluzione e garantire in ogni momento la continuità del servizio si devono avvalere, oltre che di particolari tecnologie, di lavoratori caratterizzati da una prestazione lavorativa variamente flessibile (part-time, turni, ecc.) determinando una composizione della base occupazionale, che molto spesso per dimensioni anche numericamente rilevanti, assume i connotati tipici della prestazione temporale (contratti stagionali, lavoro a termine, lavoro interinale).

In ordine a questa tipologia organizzativa le parti, in sede di rinnovo del CCNL, oltre alla riconferma ed ampliamento di istituti contrattuali di carattere normativo ed economico, hanno affrontato e convenuto di regolamentare gli aspetti della

prestazione lavorativa che potevano essere visti come elementi di precarizzazione del rapporto di lavoro ed hanno introdotto condizioni e strumenti che hanno posto le basi per un consolidamento del rapporto di lavoro in un quadro di reale e concreta prospettiva professionale.

Milano, aprile 2003

Premessa OO. SS.

La peculiarità del settore delle Società di Assistenza quale erogatore di servizi ad alto valore aggiunto, in un mercato che si consolida nell'area delle prestazioni connotate dalla specificità del contenuto, richiede una contrattazione in grado di rilevare le dinamiche che governano l'evoluzione del settore. Quest'ultimo pare assecondare prioritariamente le esigenze del servizio che peraltro si caratterizza per l'ampio margine di flessibilità di una struttura occupazionale basata su un ampio ricorso alla prestazione temporanea (a termine, stagionale ecc.) su una fascia oraria totale (24 ore su 24).

Inoltre i lavoratori di questo settore sono i più esposti all'uso intensivo delle moderne tecnologie telematiche che da una parte esaltano l'abilitazione degli operatori sul piano della comunicazione con l'utenza e dell'altro li espongono alle ricadute di una competizione esasperata sul piano dei costi in un mercato deregolato che privilegia il costo sui contenuti.

È del tutto chiaro che la risposta dei lavoratori e delle aziende non può condurre all'appiattimento verso il basso della qualità del servizio, che rimane invece l'obiettivo primario di un settore che si distingue e che compete in ragione di un "plus" prestazionale.

Questo tema esemplifica uno degli aspetti che investono la contrattazione di settore che va sempre più assumendo come emblematico il valore della flessibilità a tutto campo a cui si riconducono e si integrano le competenze e le professionalità che definiscono il sistema gestionale in un orizzonte che finisce col comprimere su questo terreno e penalizzare risorse e contenuti professionali che diversamente dovrebbero poter dispiegare una loro autonoma valorizzazione.

A ciò si aggiunge l'esigenza di affrontare il nodo ancora irrisolto di alcuni aspetti della prestazione lavorativa che si prefigurano come elementi di vera e propria precarizzazione del rapporto di lavoro che non si coniugano con le aspettative

dei lavoratori e contraddicono la volontà datoriale di porre concretamente le basi per una politica di consolidamento occupazionale.

Nella piattaforma rivendicativa noi avanziamo oltre all'esigenza di una riconferma ed ampliamento degli istituti contrattuali in essere, un confronto sulle nuove tipologie organizzative che investono sia la formazione di nuove dinamiche professionali, che il loro riconoscimento nella specificità contrattuale nell'ambito di un governo condiviso dell'organizzazione del lavoro.

Va inoltre considerato il valore di una richiesta economica tesa alla salvaguardia del potere d'acquisto delle retribuzioni ed al riconoscimento di una quota di salario legato all'andamento del settore ed alla sua efficienza produttiva.

Milano, giugno 2003

Premessa AISA

La peculiarità delle Società di Assistenza iscritte ad AISA, è quella di operare in un mercato ristretto ed oramai maturo che è caratterizzato da una totale saturazione dello stesso, dalla continua erosione delle condizioni economiche e che risente della situazione di deflazione e stagnazione del mercato in generale e dei servizi in particolare (in questi ultimi anni l'incremento del mercato e della produttività è stato vicino allo zero).

Per poter mantenere la propria autonomia tali Aziende devono misurarsi quotidianamente con oltre 500 players nazionali ed oltre 6000 della Comunità Europea ed extra-Europea che offrono servizi con centrali operative anche di call e contac center.

Per detti motivi si renderebbe necessario che periodicamente tutti gli attori che siedono ora al tavolo per il rinnovo contrattuale rilevino ed interpretino le dinamiche e le evoluzioni di questo settore nell'ambito europeo ed extra-europeo prima di una qualsiasi presa di posizione e trattativa per il rinnovo del CCNL.

Le Aziende AISA nel loro complesso per essere competitive devono assecondare prioritariamente le esigenze del servizio che si caratterizza per una struttura occupazionale basata su un ampio ricorso a prestazioni flessibili (part-time, turni, job-sharing, ...), temporali (contratti a termine, stagionali, ...) e su una fascia oraria totale (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno).

La forte concorrenza che opera sul mercato, con altri strumenti contrattuali, determina la necessità che le aziende AISA abbiano reattività alle richieste dei clienti e, per garantire in ogni momento continuità di servizio e professionalità, dette

Aziende devono avvalersi di notevoli investimenti, di tecnologie in evoluzione rapidissima e di risorse umane formate, flessibili e motivate.

Altra importante peculiarità da prendere in considerazione è che l'attività svolta dal comparto viene erogata tramite linee telefoniche e può essere svolta in qualsiasi zona/territorio/nazione europea ed extra-europea con la conseguenza che i clienti tengono in eguale evidenza la qualità del servizio ed il suo costo.

Questa situazione in un mercato non omogeneamente regolamentato espone le Aziende iscritte ad AISA ad una competizione esasperata e le stesse devono tenere in pari considerazione qualità e costi; inoltre, per poter essere competitive, necessitano di risorse umane motivate e devono garantire alle stesse possibilità di crescita, innovazione e garanzie del rapporto di lavoro (situazione aziende AISA il 56% c.a degli occupati è inquadrato in Q/A/B/C, il 44% c.a D/E – Il 40% c.a ha meno di 30 anni, il 59% c.a ha tra i 31 e 50 anni, l'1% c.a ha più di 50 anni).

Questo panorama dimostra come questa contrattazione deve tenere come obiettivo prioritario la sopravvivenza del settore che è strettamente collegata a nuove attività, alla flessibilità, alla professionalità ed alla competitività economica.

Infatti, ove il CCNL non tenesse in evidenza i quattro punti fondamentali del comma di cui sopra nonché le esigenze e le aspettative dei lavoratori, delle OO.SS e delle Aziende, esso non potrebbe trovare un consenso comune per la sua applicazione.

A ciò si aggiunga l'esigenza di affrontare il nodo ancora irrisolto di alcuni aspetti della prestazione lavorativa di figure professionali non attualmente previste nel CCNL che se non opportunamente regolamentate potrebbero portare ad una

vera e propria precarizzazione del rapporto di lavoro. Tutto ciò sarebbe in netto contrasto con le aspettative dei lavoratori e con la volontà di AISA di porre concretamente le basi per una politica di consolidamento occupazionale anche per operare in altri mercati nel rispetto di una concorrenza nazionale, europea ed extra-europea.

Nella piattaforma rivendicativa presentata dalle OO.SS si evidenzia l'esigenza di una riconferma ed ampliamento degli istituti contrattuali in essere, un confronto sulle nuove tipologie organizzative che riguardano la formazione, il riconoscimento di nuove figure professionali e di conoscenza e condivisione dell'organizzazione del lavoro: AISA fa presente l'esigenza che nella specificità il CCNL deve però tenere presente l'evoluzione obbligata che tutte le Aziende hanno dovuto attuare e che dovranno continuamente adeguare per poter mantenere la competitività e, di conseguenza, i posti di lavoro e la loro continuità.

Va inoltre considerato che il valore delle richieste presentate dalle OO.SS., sono nel loro complesso troppo onerose e non sopportabili dal comparto che ha avuto in questi ultimi anni un incremento annuo di produttività vicino allo zero.

Confidando in un comune e proficuo lavoro rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento e dettaglio.

Art. 1 - Area contrattuale

Si intendono comprese in un'unica area contrattuale:

le imprese e società autorizzate all'esercizio dell'assistenza assicurativa che operano in esecuzione delle prestazioni ad esse necessarie e collegate per l'assistenza alle persone in difficoltà, e le imprese, società, enti o consorzi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse.

Nota a verbale:

Le parti, partendo dalla situazione in essere, concordano, relativamente all'ambito di applicazione del contratto di cui all'articolo 1, di promuovere ed estendere l'ampliamento del settore alle società autorizzate all'esercizio del ramo 18.

Le parti convengono, altresì, che le attività, svolte dalle imprese e società rientranti nell'area contrattuale, di in-bound ed out-bound relative ad informazioni tecnico-commerciali di vendita, post-vendita, servizi telemarketing e simili, attraverso canali telefonici, non riconducibili all'ambito dell'assistenza assicurativa autorizzata all'esercizio dell'assistenza a persone vengono svolte utilizzando il personale inquadrato al livello D1, fatte salve le posizioni in essere, come previsto dal vigente CCNL all'articolo 11.

Rivestendo l'area IT una significativa importanza nell'ambito aziendale le parti confermano di considerarla rientrante nell'ambito di applicazione del contratto A.I.S.A.; relativamente a quest'area in sede aziendale a fronte di particolari esigenze potranno essere concordate con le R.S.A. soluzioni meglio rispondenti alle caratteristiche di ogni singola azienda.

Art. 2 - Responsabilità Sociale d'Impresa

Le Parti intendono condividere principi e valori finalizzati ad uno sviluppo del settore assistenza compatibile e socialmente

sostenibile ed improntato alla difesa degli interessi di tutti gli stakeholder, siano essi dipendenti, utenti, clienti, azionisti.

Con questa finalità il confronto dovrà porre al centro dell'attenzione la valorizzazione delle risorse umane e della loro professionalità, le garanzie occupazionali, la qualità dei rapporti con la clientela.

Le Parti si impegnano a favorire la diffusione della cultura, dei principi e dei valori connessi alla responsabilità sociale d'impresa, ad analizzare le buone pratiche e stimolarne l'applicazione, anche attraverso gli strumenti volontari come il bilancio sociale o ambientale e i codici etici, che dovranno prevedere elementi e modalità certe di riscontro.

Premesso quanto sopra, le Parti:

- si impegnano a valorizzare e a preservare l'impostazione di un dialogo costruttivo nella prospettiva di uno sviluppo socialmente responsabile;
- riaffermano la centralità delle risorse umane e l'obiettivo della loro valorizzazione sottolineandone l'importanza strategica per lo sviluppo e la crescita dell'impresa;
- considerano la formazione continua uno strumento imprescindibile di affermazione in un mercato fortemente competitivo e in quest'ottica individuano un monte ore per la formazione, come previsto dal C.C.N.L., per dare seguito concreto all'esigenza di qualificazione del personale;
- sottolineano il valore della bilateralità inteso come momento particolarmente significativo per rendere visibile il coinvolgimento su obiettivi condivisi, in riferimento alle esigenze occupazionali e professionali dei lavoratori e all'evoluzione organizzativa e tecnologica delle imprese, in un contesto di crescente competitività internazionale;
- ribadiscono l'imprescindibilità di valori etici a fondamento delle attività svolte, ai diversi livelli di responsabilità, che pertanto devono mirare ad uno sviluppo sostenibile e compatibile impegnandosi affinché, in un mercato globale, vengano rispettati, ovunque si esplichino l'attività di assistenza e/o attività ad essa complementare, i diritti umani fondamentali, i diritti del lavoro e si contrasti ogni forma di

discriminazione, favorendo ovunque il riconoscimento del contratto a tempo indeterminato e la contrattazione collettiva quali condizioni prioritarie per garantire lo sviluppo del dialogo sociale.

In ragione di tutto quanto sopra, le Parti costituiranno una Commissione Nazionale che avrà il compito di sviluppare l'analisi e la ricerca di convergenze su temi ritenuti utili a promuovere il "valore" dell'impresa e ad ottimizzare il clima aziendale, in particolare:

1. relazioni sindacali positive e responsabili
2. valorizzazione e crescita della professionalità dei dipendenti
3. sviluppo delle pari opportunità
4. puntualità e trasparenza nella comunicazione interna al fine di coltivare e consolidare il senso di appartenenza
5. iniziative a favore dei diversamente abili
6. sostegno alle iniziative di volontariato e solidarietà (servizi di sostegno e solidarietà sociale in termini economici e/o in termini di prestazioni d'opera)
7. azioni positive per prevenire e rimuovere comportamenti vessatori, fisici o psicologici
8. finalizzazione della gestione del patrimonio professionale ed intellettuale
9. impegno alla costituzione ed attivazione dei CAE e del loro ruolo
10. formazione a livello aziendale.

Le parti convengono, infine di dare visibilità, attraverso modalità concordate, alla pubblicizzazione di uno o più temi proposti promuovendo e partecipando ad iniziative coerenti con gli impegni reciprocamente assunti.

Art. 3 - Relazioni sindacali - Esami congiunti

La qualità dello sviluppo del settore e le prospettive aperte con l'unificazione del mercato europeo, rendono necessaria, ancora più del passato, una nuova dimensione nelle forme e nei

contenuti delle relazioni sindacali volta a valorizzare il ruolo dei lavoratori/trici nei processi di cambiamento.

Annualmente, di norma entro il primo quadrimestre, l'Associazione e le Organizzazioni Sindacali nazionali dei lavoratori si incontreranno al fine di effettuare un esame congiunto del quadro economico e produttivo del comparto, delle sue dinamiche strutturali, delle prospettive di sviluppo, di concentrazione, di internazionalizzazione e di innovazione tecnologica.

Saranno altresì presi in esame i processi di sviluppo e riorganizzazione di comparti merceologici o di settori strutturalmente omogenei.

Nel corso dell'incontro saranno oggetto di informazioni e di esame congiunto, sia globalmente che per comparti e settori omogenei:

- a) lo stato e la dinamica qualitativa e quantitativa dell'occupazione derivante anche dall'utilizzo dei contratti di apprendistato professionalizzante nonché l'andamento qualitativo e quantitativo dell'occupazione femminile, con le possibili azioni positive in linea con la Raccomandazione CEE 635/1984, a norma della risoluzione CEE 29/5/1990, e con la legge 125/1991;
- b) le conseguenze dei processi di ristrutturazione e innovazione tecnologica sull'occupazione e sulle caratteristiche professionali dei lavoratori interessati;
- c) la formazione e riqualificazione professionale;
- d) i problemi relativi allo stato di applicazione delle principali leggi sul settore e la opportunità di eventuali loro modifiche e le politiche dirette a riforme di settore e alla regolamentazione delle procedure.

Art. 4 - Relazioni sindacali - Commissione paritetica

Le parti, per la realizzazione degli obiettivi previsti nell'art. 3 e

per fornire un concreto supporto ai servizi ed attività del comparto concordano sull'opportunità di istituire una Commissione Paritetica, che si riunirà una volta all'anno, che sarà dedicata alle seguenti attività:

- a) Pari Opportunità;
- b) Osservatorio sul mercato del lavoro ed iniziative di formazione professionale, aggiornamento professionale, contratti a tempo determinato, lavoratori stagionali secondo i riferimenti del presente contratto e le vigenti norme di legge.

La Commissione Paritetica è composta da 4 rappresentanti nominati nell'ambito di AISA, che interverranno a rotazione, e 4 rappresentanti indicati dalle OO.SS. firmatarie del presente contratto e sarà presieduta a rotazione.

Per ogni membro effettivo può essere nominato un supplente.

Art. 4.1.a - Pari opportunità

Le parti convengono sulla volontà di realizzare, in attuazione della raccomandazione CEE del 13/12/1984 n. 635, e alle disposizioni legislative in tema di parità uomo donna, con particolare riferimento al decreto legislativo n. 198 del 2006, interventi che favoriscono parità di opportunità uomo donna nel lavoro anche attraverso attività di studio e di ricerca finalizzate alla promozione e attivazione di azioni positive ai vari livelli contrattuali e di confronto (nazionale e aziendale) a favore delle lavoratrici.

Alla Commissione Paritetica nell'ambito della materia delle pari opportunità sono assegnati i seguenti compiti:

- 1) svolgere attività di studio e di ricerca, nell'ambito delle attività dell'Osservatorio sul mercato del lavoro ai vari livelli, anche al fine di acquisire elementi conoscitivi per analizzare l'andamento dell'occupazione femminile nei settori utilizzando a tal fine dati disaggregati per sesso,

- livello di inquadramento professionale e tipologia dei rapporti di lavoro;
- 2) predisporre schemi di progetti di "Azioni Positive" (finalizzati anche a favorire l'occupazione femminile e la crescita professionale);
 - 3) studiare la legislazione vigente e le esperienze in materia, a livello nazionale e comunitario, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo dei finanziamenti previsti dal Fondo Sociale Europeo;
 - 4) studiare convenzioni tipo per favorire il reinserimento nel mercato del lavoro di donne che desiderino riprendere l'attività dopo un'interruzione dell'attività lavorativa per una delle cause che saranno individuate dal gruppo di lavoro stesso;
 - 5) verificare la corretta applicazione della legge n. 198/2006.
L'eventuale adesione delle aziende agli schemi di progetto di formazione professionale concordemente definiti e recepiti dalle organizzazioni stipulanti il contratto nazionale, di cui le parti promuoveranno la conoscenza, costituisce titolo per l'applicazione di benefici previsti dalle disposizioni di legge vigenti in materia.
 - 6) studiare la possibilità di introdurre una diversa organizzazione dell'orario di lavoro, tale da consentire un equilibrio tra responsabilità familiari e professionali;
 - 7) studiare ed approfondire come promuovere la presenza femminile in relazione ai dati periodici forniti alla Consiglieria di Parità e alle OO.SS.;
 - 8) informare le aziende associate e le organizzazioni sindacali e le rappresentanze sindacali aziendali circa i risultati del proprio lavoro.

Art. 4.1.b - Osservatorio

L'Osservatorio sul mercato del lavoro costituisce lo strumento per lo studio delle iniziative adottate dalle parti in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali.

A tal fine, l'Osservatorio attua ogni utile iniziativa, e in particolare:

- a) programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni anche al fine di fornire il supporto tecnico necessario alla realizzazione degli incontri di cui all'art. 3;
- b) elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative nazionali e comunitarie e in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate anche a creare le condizioni più opportune per una loro pratica realizzazione a livello territoriale;
- c) svolge le funzioni previste ai successivi articoli relativi ai contratti a tempo determinato, contratti di formazione, riqualificazione;
- d) verifica le più opportune formule contrattuali alla luce delle disposizioni del decreto legislativo 198/2006 "promozione delle pari opportunità", al fine di agevolare la conciliazione dei "tempi di cura" e dei "tempi di lavoro".

Art. 5 - Diritti sindacali

Art. 5.1 - Dirigenti sindacali

Sono da considerarsi dirigenti sindacali i lavoratori che fanno parte:

- a) di Consigli o Comitati direttivi nazionali, regionali e provinciali o comprensoriali delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori stipulanti il presente CCNL;
- b) di Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA) costituite ai sensi dell'art. 19 della legge 20 maggio 1970 n. 300, nelle imprese che nell'ambito dello stesso comune occupano più di quindici dipendenti, i quali risultino regolarmente eletti in base alle norme statutarie delle Organizzazioni suindicate.

L'elezione dei lavoratori a dirigenti sindacali deve essere comunicata per iscritto con lettera raccomandata alla società e alla rispettiva Organizzazione dei datori di lavoro.

I componenti dei Consigli o Comitati di cui alla lettera a) hanno diritto ai permessi o congedi retribuiti per partecipare alle riunioni degli organi suddetti o ad iniziative delle Organizzazioni Sindacali, nella misura massima di 60 ore annue.

I dirigenti sindacali contemporaneamente componenti di più Consigli o Comitati di cui alla precedente lettera a), potranno usufruire, oltre a quanto previsto nel precedente paragrafo, di un monte ore massimo di 1600 ore annue per ogni sigla delle OO.SS. firmataria del presente contratto e per il complesso di tutte le aziende associate AISA.

In ogni caso per ogni sigla non potranno essere nominati più di n. 4 dirigenti a livello nazionale con un massimo di n. 2 dirigenti per azienda o più aziende funzionalmente integrate e facenti parte dello stesso gruppo.

Fermo restando il limite di 1600 ore annue per sigla, qualora in azienda sia presente un dirigente sindacale, lo stesso avrà diritto ad usufruire di un massimo di n. 500 ore annue, più 60 ore di cui al terzo paragrafo del presente articolo; qualora i dirigenti siano due della stessa sigla avranno diritto

complessivamente ad usufruire di n. 800 ore annue, sempre più 60 ore di cui al terzo paragrafo ognuno.

Art. 5.2 - Trattenute contributi sindacali

L'azienda provvederà alla trattenuta del contributo associativo sindacale ai dipendenti che ne facciano richiesta mediante consegna di una lettera di delega debitamente sottoscritta dal lavoratore.

La lettera di delega conterrà l'indicazione dell'ammontare del contributo da trattenere e l'Organizzazione Sindacale a cui l'azienda dovrà versarlo.

L'azienda trasmetterà l'importo della trattenuta al sindacato di spettanza.

Ai sensi dell'art. 26 della legge 20 maggio 1970 n. 300, l'impegno assunto dal lavoratore con la lettera di delega riguarda anche ogni eventuale variazione del contributo associativo sindacale, debitamente segnalata dall'Organizzazione Sindacale all'azienda, con lettera raccomandata, salvo dichiarazione espressa in senso contrario.

Art. 5.3 - Permessi retribuiti R.S.A.

I componenti delle rappresentanze sindacali aziendali (RSA) hanno diritto per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti nella misura massima di 180 ore annuali.

Per le aziende con oltre 100 dipendenti, in aggiunta alle suddette 180 ore annue, viene attribuito un monte ore aziendale costituito da 10 minuti primi mensili per ogni sigla delle OO.SS., firmatarie il presente contratto e che abbiano

rappresentanti eletti e nominati secondo le procedure, per ogni lavoratore a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre dell'anno precedente.

Per quanto concerne i lavoratori a tempo determinato, è attribuito un valore convenzionale pari al 10% del monte ore di cui al comma precedente.

I diritti riconosciuti nei commi precedenti spettano:

- a) ad un dirigente per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle società o unità della stessa che occupano fino a 50 dipendenti;
- b) ad un dirigente ogni 50 o frazione di 50 dipendenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano oltre 51 dipendenti.

Il dirigente delle R.S.A. che intende esercitare il diritto di cui al primo comma deve dare comunicazione scritta al datore di lavoro di regola 24 ore prima in caso di abbandono prolungato del posto di lavoro.

In occasione del rinnovo del presente contratto, in aggiunta a quanto sopra previsto, sarà riconosciuto un permesso retribuito per la partecipazione alle trattative di un rappresentante per ogni Organizzazione Sindacale firmataria il presente contratto.

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto di affiggere, su appositi spazi, che il datore di lavoro ha l'obbligo di predisporre in luoghi accessibili a tutti i lavoratori all'interno dell'unità aziendale, pubblicazioni, testi e comunicati inerenti a materie di interesse sindacale e del lavoro.

Verranno inoltre concessi permessi retribuiti aggiuntivi ai componenti delle Commissioni Paritetiche di cui all'art. 4 e 7.4 in occasione delle riunioni di tali organismi.

Art. 5.4 - Assemblea

Nelle unità nelle quali siano occupati più di 15 dipendenti, i lavoratori in forza all'unità medesima hanno diritto di riunirsi per la trattazione di problemi di interessi sindacale e del lavoro.

Dette riunioni avranno luogo su convocazioni singole o unitarie delle Rappresentanze Sindacali Aziendali costituite dalle Organizzazioni Nazionali stipulanti o in assenza delle R.S.A. dalle Segreterie territoriali.

La convocazione dovrà essere di norma inviata alla direzione dell'azienda entro la fine dell'orario di lavoro del secondo giorno antecedente la data di effettuazione, e con l'indicazione specifica dell'ordine del giorno. Le riunioni potranno essere tenute fuori dell'orario di lavoro, nonché durante l'orario di lavoro entro il limite massimo di dieci ore annue, per le quali verrà corrisposta la retribuzione di fatto di cui all'art. 41.

Per le aziende scorporate che abbiano un organico inferiore ai 15 dipendenti sarà riconosciuto il diritto di assemblea nel limite massimo di 4 ore annue.

Le riunioni potranno riguardare la generalità dei lavoratori in forza nell'unità o gruppi di esse.

Alle riunioni possono partecipare, previo preavviso al datore di lavoro, dirigenti esterni del Sindacato che ha costituito la Rappresentanza Sindacale Aziendale.

Lo svolgimento delle riunioni durante l'orario di lavoro dovrà avere luogo comunque con modalità che tengano conto dell'esigenza di garantire la sicurezza delle persone, la salvaguardia dei beni e degli impianti.

Le Assemblee di cui ai commi precedenti potranno essere

convocate anche a livello territoriale dalle Organizzazioni firmatarie del presente contratto, singolarmente o unitariamente.

Art. 6 - Procedura rinnovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

Le OO.SS. si impegnano a presentare la piattaforma rivendicativa o la richiesta economica almeno due mesi prima delle scadenze previste dal CCNL.

L'AISA si impegna, entro un mese dal ricevimento delle richieste da parte delle OO.SS., a fissare un incontro per l'illustrazione della piattaforma e concordare la data dell'apertura delle trattative che avverrà entro un mese dall'incontro di illustrazione.

Durante il periodo indicato al comma precedente, comunque fino al secondo mese successivo alla scadenza del Contratto Nazionale Collettivo di Lavoro o in caso di ritardo nella presentazione della piattaforma da parte delle OO.SS., sino alla scadenza del secondo mese dalla data di presentazione della piattaforma, le parti si impegnano a non assumere iniziative dirette.

I termini di cui sopra sono ridotti del 50% per il rinnovo della parte economica.

Art. 6.1 - Procedura per la contrattazione integrativa aziendale

Le parti si danno atto che la contrattazione a livello aziendale non potrà avere per oggetto materie già definite in altri livelli di contrattazione.

I contratti integrativi aziendali avranno durata quadriennale.

Al fine di evitare sovrapposizioni con i tempi del rinnovo del contratto collettivo nazionale, le piattaforme saranno presentate dopo due anni dalla data di decorrenza del CCNL.

La piattaforma contrattuale per il contratto integrativo aziendale sarà presentata di norma due mesi prima della scadenza del contratto integrativo stesso.

Entro 15 giorni dal ricevimento della piattaforma da parte dell'azienda, si terrà un incontro per illustrare la stessa e concordare la data di apertura della trattativa che dovrà avvenire entro un mese dall'incontro di illustrazione della piattaforma da parte delle rappresentanze sindacali aziendali.

Per i due mesi successivi alla presentazione della piattaforma e nel rispetto dei termini indicati ai commi precedenti, le OO.SS. si asterranno da azioni dirette.

Art. 7 - Informazione a livello nazionale

Le parti ritengono che lo sviluppo del settore e le prospettive conseguenti alla unificazione del mercato europeo evidenziano più che nel passato la necessità di valorizzare nelle forme e nei contenuti delle relazioni sindacali il ruolo dei lavoratori nei processi di cambiamento.

In riferimento a ciò le parti ritengono di ravvisare, attraverso l'informazione, lo strumento necessario alla conoscenza delle situazioni delle esigenze aziendali.

L'AISA fornirà annualmente entro il 30 settembre alle OO.SS. firmatarie del presente contratto, nel corso di un apposito incontro, informazioni in ordine all'andamento generale del settore, sia sotto il profilo industriale sia sotto il profilo finanziario-patrimoniale, ed in ordine alle prospettive del settore stesso nel quadro della situazione economica del Paese e del mercato unico europeo.

Nel corso dell'incontro AISA informerà altresì le OO.SS.:

- sul livello occupazionale del settore fornendo il numero complessivo dei dipendenti distinti per sesso, per livello, per fasce di età e per regioni;

- sul costo del lavoro comunicando l'ammontare complessivo delle retribuzioni corrisposte, dei conseguenti oneri sociali, degli accantonamenti per il trattamento di fine rapporto di competenza dell'anno;
- sul numero delle assunzioni, distinte per sesso e per livello.

Le Parti convengono, altresì, di prendere atto di quanto previsto dal decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 25.

Art. 7.1 - Informazione a livello aziendale

Ogni anno, entro la fine del mese di giugno, le imprese informeranno gli Organismi sindacali aziendali, anche con riferimento all'Allegato 1 - Rapporto sulla situazione del personale:

- sul bilancio aziendale depositato presso la Cancelleria del Tribunale, fornendo gli eventuali chiarimenti richiesti, per quanto riguarda i dati ivi contenuti relativi agli investimenti;
- sui livelli occupazionali, fornendo il numero complessivo dei dipendenti distinti per sesso, per livello, per fasce di età e per regioni, nonché nell'ambito di ciascun livello, per classi di anzianità e per sesso;
- sul numero di stagisti e apprendisti all'interno dell'azienda;
- sul costo del lavoro comunicando l'ammontare complessivo delle retribuzioni corrisposte comprensivo dei conseguenti oneri sociali e degli accantonamenti per il trattamento di fine rapporto di competenza dell'anno corrente;
- sul numero globale delle movimentazioni verificatesi, con specificazione dei passaggi di livello ripartiti per sesso;

- sulle previsioni delle eventuali nuove assunzioni, specificando quelle stagionali, con indicazione anche delle aree professionali prevedibilmente interessate, con le modalità compatibili con le dimensioni dell'impresa;
- sulle attività eventualmente date in appalto nell'ambito delle disposizioni di legge, al fine di consentire ai competenti sindacati di categoria il controllo dell'osservanza delle norme contrattuali collettive, previdenziali ed antinfortunistiche del settore merceologico di appartenenza del personale dipendente dalle imprese appaltatrici.

Il termine previsto al primo comma potrà essere derogato al ricorrere delle casistiche previste all'art. 2364 del Codice Civile.

Nei casi di ristrutturazioni aziendali anche derivanti da innovazioni tecnologiche, fusioni, concentrazioni, scorpori di attività, che possano incidere concretamente sui livelli occupazionali aziendali ovvero comportino modifiche nello svolgimento della prestazione lavorativa di gruppi di personale o ne comportino la mobilità, intesa come mutamento di sede di lavoro, l'impresa informerà gli Organismi sindacali aziendali in via preventiva rispetto alla realizzazione dei provvedimenti deliberati.

Nel caso di scorpori precedenti o successivi all'entrata in vigore del presente contratto, sarà riconosciuto al personale dipendente dalle stesse lo statuto dei lavoratori.

Al riguardo, su richiesta degli organismi sindacali aziendali e prima della fase di realizzazione, si effettuerà un confronto tra le Parti sui possibili effetti in materia di:

- a) occupazione, con riferimento ad eventuali modifiche dei livelli occupazionali;

- b) condizioni di lavoro, con riferimento a problemi legati alla mobilità, professionalità e mansioni dei lavoratori;
- c) organizzazione del lavoro, con riferimento alle esigenze di formazione e riqualificazione professionale ed all'applicazione della normativa in tema di parità uomo-donna (legge 9.12.1977, n. 903 e i suoi successivi sviluppi anche di derivazione comunitaria).

Il confronto tra le parti, che sarà finalizzato ad una possibile intesa, avverrà tenendo conto tanto delle esigenze dei lavoratori interessati quanto delle esigenze dell'impresa e si esaurirà comunque entro 30 giorni dalla data dell'incontro informativo.

L'impresa potrà attuare i provvedimenti per la parte concernente le ricadute sui lavoratori di cui ai punti a), b) e c), trascorsi i 30 giorni indicati al precedente comma.

Durante i predetti 30 giorni le Organizzazioni Sindacali si asterranno da ogni azione diretta.

In caso di scorporo di attività non comprese nell'area contrattuale ai lavoratori che - previo loro consenso - dovessero passare alla società cui venga affidata l'attività scorporata, verrà garantito il mantenimento del trattamento complessivo derivante dal C.C.N.L. al momento del loro passaggio.

Art. 7.2 - Informazione a livello di gruppo

Le Aziende forniranno informazioni considerando gruppo l'insieme delle società di assistenza o società facenti parte della stessa proprietà che applicano il presente contratto. Ogni anno la capogruppo che applica il CCNL AISA provvederà entro il mese di giugno a convocare le OO.SS. al fine di fornire informazioni sulle seguenti materie:

- individuazione delle imprese che compongono il gruppo;
- andamento generale economico del gruppo;
- prevedibile evoluzione delle attività del gruppo intesa anche come evoluzione delle attività della capogruppo.

Art. 7.3 - Procedura preventiva

Le aziende in caso di accertata eccedenza di personale attiveranno un confronto sindacale con le R.S.A. e le Organizzazioni esterne secondo quanto più sotto indicato: incontro preventivo con le R.S.A. o in loro mancanza con i sindacati più rappresentativi sul territorio durante il quale l'azienda informerà sulla situazione di eccedenza del personale ed i motivi che l'hanno determinata, indicherà altresì il numero dei lavoratori coinvolti e la loro collocazione aziendale oltre ai profili professionali del personale eccedente.

Le parti esamineranno la possibilità di attuare:

- forme flessibili di gestione del tempo di lavoro;
- contratti di riduzione d'orario (part-time, ecc.)
- distacchi anche temporanei presso altre società;
- incentivazione all'esodo anticipato volontario;
- partecipazione a corsi di formazione per un'eventuale riconversione professionale;
- agevolazioni per intraprendere attività autonome o per associarsi in cooperative;
- incentivazioni alla ricollocazione presso altre aziende;
- altre forme che potranno essere anche la pluralità di diverse opzioni di quelle sopra esposte.

L'incontro avrà lo scopo di una possibile intesa e si esaurirà, salvo diverso accordo entro 30 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione che l'azienda avrà effettuato alle OO.SS. o alla R.S.A.

Nell'eventualità non fosse stato possibile raggiungere alcuna intesa, su richiesta di una delle parti, si attiverà un'ulteriore fase di verifica con le parti firmatarie del presente contratto. Tale fase dovrà esaurirsi nel termine di ulteriori 30 giorni

dalla data di richiesta dell'incontro, dopodiché le parti saranno libere di accedere alle procedure di legge.

Art. 7.4 - Mobbing

Le Parti riconoscono che la tutela della dignità, dei diritti fondamentali e della salute psicofisica dei lavoratori è essenziale per garantire la qualità della vita negli ambienti di lavoro e quindi la necessità di prevenire e contrastare l'insorgere di azioni lesive della dignità e l'instaurarsi di fenomeni di prevaricazione e di molestia morale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 17 del d.lgs 81/2008.

Considerata la rilevanza, anche economica, delle conseguenze del mobbing nelle more di una disciplina legislativa specifica in materia, le parti concordano sulla necessità di intervenire attivamente attraverso la "Commissione Nazionale Paritetica sul Mobbing".

La Commissione sarà costituita da 4 rappresentanti indicati dall'AISA, che interverranno a rotazione, e da 4 rappresentanti indicati dalle organizzazioni sindacali firmatarie del presente contratto e sarà presieduta a rotazione.

La Commissione perseguirà le finalità previste dall'art. 2, lett. ee, D. Lgs n. 81/2008, in particolare:

- programmazione di attività formative e l'elaborazione e la raccolta di buone prassi a fini di prevenzione;
- sviluppo di azioni inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro;
- assistenza alle imprese finalizzata all'attuazione degli adempimenti in materia;
- ogni altra attività o funzione assegnata dalla legge o dal vigente contratto.

I costi e le spese sostenute per l'espletamento dell'attività attraverso la commissione saranno a totale carico:

- dell'AISA per l'attività di carattere generale;
- delle imprese di volta in volta interessate, per gli specifici casi, per la cui soluzione la Commissione sia stata investita.

Art. 8 - Rapporti sindacali

Il confronto tra le parti, a livello aziendale, sarà finalizzato ad una possibile intesa; qualora i tentativi di composizione non dovessero avere buon esito, tenendo conto sia delle esigenze dei lavoratori quanto delle esigenze dell'impresa, si darà luogo ad un ulteriore incontro tra la Direzione e gli Organismi Sindacali Aziendali con la partecipazione delle Associazioni datoriali e delle segreterie delle OO.SS. firmatarie il presente contratto.

Durante questo periodo sia le OO.SS. che le imprese si asterranno da ogni azione diretta che possa portare turbativa all'attività aziendale e/o lavorativa.

Esaurito questo tentativo, qualora non si fosse addivenuti ad un accordo, le parti sceglieranno nell'ambito delle proprie autonomie e nel rispetto dell'art. 40 della Costituzione le proprie forme di comportamento.

Le OO.SS. in caso di sciopero procureranno di informare l'azienda il più tempestivamente possibile.

Art. 9 - Materie di contrattazione aziendale

Le parti concordano che nelle aziende che abbiano

complessivamente più di 20 (venti) dipendenti nell'ambito di una stessa provincia possono essere stipulati contratti integrativi aziendali esclusivamente per le materie sotto indicate con i limiti specificamente previsti:

- distribuzione dell'orario di lavoro e modalità dei turni di lavoro;
- part time, part time post maternità;
- eventuali altre forme di flessibilità;
- azioni positive per le pari opportunità uomo donna;
- determinazione dei turni di ferie;
- formazione professionale;
- contratti a termine;
- rimborsi spese;
- iniziative a tutela della salute, ambiente e sicurezza;
- forme previdenziali per casi di malattia, infortunio, morte e previdenza integrativa;
- indennità speciali per quei lavoratori che operano in orari particolarmente disagiati;
- "premio aziendale di produttività" con caratteristiche integrative rispetto al trattamento economico definito nel CCNL anche connesso alla professionalità dei lavoratori ed all'incremento della produttività aziendale;
- agevolazioni particolari per lavoratrici/tori studenti;
- determinazione del monte ore da destinare alla formazione professionale;
- definizione delle modalità per il recupero del lavoro straordinario con riposi compensativi;
- contrattazione buono pasto o servizio mensa;
- concessione di periodo di aspettativa;
- permessi studio;
- causali di anticipazione del TFR maturato fino al 31.12.2006;
- percentuale di lavoratori ai quali concedere la trasformazione del rapporto da tempo pieno a tempo parziale;
- determinazione della flessibilità in entrata ed in uscita;

- l'utilizzo di strumenti informatici come mezzo di comunicazione tra le OO. SS. e le lavoratrici ed i lavoratori.

Art. 9.1 - Fondo di previdenza integrativo

I lavoratori a cui si applica il presente CCNL, potranno aderire ad uno dei tre Fondi amministrati dai gestori individuati dalla Commissione Tecnica ad oggi denominati Fondo Previgen Global, Previp, Fondo Unipol Insieme, Allianz RAS Insieme.

Mediante appositi accordi tra le Aziende, e le OO.SS. firmatarie il presente CCNL e le Rappresentanze Sindacali Aziendali, ove presenti, potrà essere individuato e scelto anche un altro fondo.

In caso di perdita dei requisiti per l'iscrizione al Fondo di previdenza integrativo di cui sopra, il lavoratore potrà riscattare la posizione maturata sino al 100%.

L'iscrizione al Fondo Aperto è consentita al personale, dopo il superamento del periodo di prova, assunto a tempo indeterminato, al personale assunto a termine, di durata superiore a 6 mesi, e dal 1° gennaio 2013 dal personale con contratto di apprendistato. L'iscrizione decorrerà comunque dal mese successivo a quello in cui è stata presentata la domanda di iscrizione.

Per i contratti a tempo determinato nessun contributo è dovuto da parte del datore di lavoro. Il personale a tempo determinato potrà aderire al Fondo di previdenza destinando il TFR maturando.

L'iscrizione al Fondo di previdenza aperto, è subordinata alla richiesta scritta presentata dal lavoratore nei termini indicati nel regolamento.

Ai lavoratori a tempo indeterminato iscritti ai Fondi individuati dalle Parti si applicano le modalità che seguono:

- versamento a carico azienda dal 1° gennaio 2013: 3,10%;
- versamento a carico azienda dal 1° gennaio 2014: 3,35%;
- versamento a carico del lavoratore: minimo 0,50%;

una quota TFR come previsto dalle disposizioni del D. Lgs. 18 febbraio 2000 n. 47 e successive integrazioni e modifiche. (Per i lavoratori dipendenti iscritti presso le gestioni pensionistiche anteriormente il 28 aprile 1993 la deduzione fiscale risulta subordinata alla destinazione di una quota del TFR pari al 50% dei contributi versati dal lavoratore e/o dal datore di lavoro; alternativamente, per coloro che hanno un'anzianità di iscrizione successiva a tale data, si destina l'intera quota del TFR al Fondo).

Al compimento dei 20 anni di anzianità, anche convenzionale, di servizio presso l'Azienda sarà riconosciuto ai lavoratori un versamento straordinario a carico Azienda del 50% del minimo tabellare, riproporzionato per la percentuale di lavoro prestata nel mese di compimento dei 20 anni di servizio, che sarà versato al Fondo di previdenza integrativo.

Le disposizioni di cui sopra sono da considerarsi assorbite da eventuali trattamenti di miglior favore applicati in sede aziendale.

Art. 9.2 - Premi di anzianità

A decorrere dal 1° gennaio 2009 vengono istituiti per i dipendenti in forza i premi di anzianità come segue:

- al compimento dei 25 anni di anzianità presso la stessa azienda, o aziende/società, dello stesso gruppo assicurativo sarà riconosciuto il 100% del minimo tabellare, riproporzionato per la percentuale di lavoro prestata nel mese di compimento della anzianità di servizio,

dedotta dalla media dell'ultimo decennio, che sarà erogato in busta paga;

- al compimento dei 35 anni di anzianità presso la stessa azienda, o aziende/società, dello stesso gruppo assicurativo, sarà riconosciuto il 150% del minimo tabellare, riproporzionato per la percentuale di lavoro prestata nel mese di compimento della anzianità di servizio, dedotta dalla media dell'ultimo decennio, che sarà erogato in busta paga.

Art. 9.3 - Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria ha come scopo la copertura delle spese sostenute per le visite specialistiche, i grandi interventi e dal 1° gennaio 2013 le garanzie dentarie, come da allegato 4.

All'assistenza sanitaria possono aderire solo ed esclusivamente i dipendenti assunti a tempo indeterminato e dal 1° gennaio 2013 i lavoratori con contratto di apprendistato. I dipendenti assunti con contratto a termine possono aderire solo dopo la trasformazione del contratto a termine in contratto a tempo indeterminato.

L'iscrizione all'assistenza sanitaria è subordinata alla richiesta scritta presentata dal lavoratore.

A far data dal 01.01.2013, il versamento a carico del lavoratore sarà pari a euro 5,00 mensili per 12 mesi; il versamento a carico azienda sarà tale da garantire la copertura del costo della erogazione delle prestazioni elencate nell'allegato 4.

Le prestazioni nazionali di cui all'allegato 4 sono da considerarsi assorbite da eventuali trattamenti di miglior favore applicati in sede aziendale.

Art. 9.4 - Long term care

A far data dal 1° gennaio 2010 le aziende associate ad AISA sono confluite ad Fondo costituito presso ANIA contro i rischi di non autosufficienza LTC (Long Term Care), versando come da regolamento e statuto del Fondo stesso e come da Allegato 10, una quota pari allo 0,50% della retribuzione tabellare per ogni dipendente full time in forza; per ogni dipendente part time il versamento è riproporzionato in funzione della percentuale di lavoro svolto.

Art. 10 - Disciplina del rapporto di lavoro

La classificazione unica del personale è strutturata in conformità dei livelli di cui al seguente art. 11.

La classificazione non modifica le sfere di applicazioni di leggi, regolamenti e norme amministrative che comportano differenziazioni tra mansioni impiegate e mansioni non impiegate, quali il trattamento per richiamo alle armi, l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro ed ogni altra normativa in vigore e che verrà emanata.

Art. 11 - Inquadramento

L'appartenenza ai livelli previsti dal presente articolo è determinata, in relazione alle mansioni affidate, dalle declaratorie di ogni singolo livello e dai profili professionali in esse indicati.

Tale appartenenza verrà determinata sulla base delle mansioni più elevate sempre che siano svolte in via continuativa ed in misura, ancorché non prevalente, qualitativamente e quantitativamente significativa.

Per ciascun profilo si sono individuati, onde realizzare la massima possibile uniformità, i compiti e le mansioni più tipici e caratterizzanti, per cui le relative indicazioni possono non esaurire il contenuto del profilo stesso in relazione alla specifica situazione organizzativa delle varie imprese.

Le declaratorie consentono l'inquadramento nei livelli previsti anche di mansioni non definite o non interamente riconducibili ai profili professionali indicati, nonché di nuovi profili derivanti dall'introduzione di innovazioni sia tecnologiche che organizzative.

Qualora dovessero sorgere controversie di applicazione nonostante il ricorso al criterio dell'analogia con i profili esemplificativi definiti, dette controversie verranno risolte in sede aziendale dalla direzione con gli organismi sindacali aziendali.

Ove dette controversie non dovessero trovare composizione si darà luogo ad un ulteriore incontro in sede aziendale tra la direzione e gli organismi sindacali aziendali con la partecipazione dell'AISA e delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente contratto.

Qualora al lavoratore siano affidate mansioni inerenti ad una posizione organizzativa superiore, in via continuativa e ancorché non prevalente, qualitativamente e quantitativamente significativa, il lavoratore ha diritto al trattamento corrispondente all'attività svolta e passerà al livello corrispondente alla posizione organizzativa superiore trascorsi tre mesi di svolgimento delle suddette mansioni. Durante tale periodo il lavoratore riceverà il corrispondente trattamento economico.

Tutti i lavoratori, anche al fine di favorire l'accrescimento delle proprie capacità professionali, possono richiedere dopo cinque anni di svolgimento delle medesime mansioni di essere

utilizzati in altre mansioni nell'ambito del livello di appartenenza.

L'impresa esaminerà e potrà accogliere le richieste di cui sopra compatibilmente con le proprie specifiche esigenze tecniche, organizzative e produttive e le attitudini del lavoratore richiedente.

Il personale viene inquadrato come segue:

QUADRI

E' quadro colui al quale l'impresa, per l'importanza e l'autonomia delle funzioni e della conseguente responsabilità, attribuisca, con apposita lettera, tale qualifica.

Appartengono alla categoria dei Quadri, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 13 maggio 1985, n. 190, i prestatori di lavoro subordinato, esclusi i dirigenti, che svolgono con carattere continuativo funzioni direttive loro attribuite di rilevante importanza per lo sviluppo e l'attuazione degli obiettivi dell'impresa nell'ambito di strategie e programmi aziendali definiti, in organizzazioni di adeguata dimensione e struttura anche decentrata e quindi:

- . abbiano poteri di discrezionalità decisionale e responsabilità gestionali anche nella conduzione e nel coordinamento di risorse e persone, in settori o servizi di particolare complessità operativa;

- . siano preposti, in condizioni di autonomia decisionale, responsabilità ed elevata professionalità di tipo specialistico, alla ricerca ed alla definizione di progetti di rilevante importanza per lo sviluppo e l'attuazione degli obiettivi dell'impresa, controllandone la regolare esecuzione e il conseguimento dei risultati;

. siano preposti, con grado d'elevata capacità organizzativa, ad un'unità, importante anche in termini dimensionali, caratterizzata da una specifica competenza tecnico professionale degli addetti;

.siano specialisti (professional) a cui sia affidata la responsabilità di progetti significativi, anche in termini temporali, per l'attuazione degli obiettivi dell'impresa e in cui operino di norma addetti.

QUADRI SUPER

Al fine di premiare ed incentivare la permanenza nelle aziende dei lavoratori con altissima professionalità, le Parti ravvisano l'utilità di attivare una figura intermedia tra il Quadro ed il personale Dirigente.

Tale figura di raccordo tra il personale dipendente e quello dirigenziale è individuata nel Quadro Super.

La Qualifica di Quadro Super è attribuita ai Quadri ai quali vengano affidate particolari responsabilità in relazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed alle alte competenze professionali maturate.

Appartengono al livello Quadro Super i lavoratori che, in base alle responsabilità attribuite, e/o ad una o più aree/attività coordinate, hanno l'incarico di svolgere, in via continuativa e prevalente, attività di direzione, coordinamento e controllo di altri lavoratori/lavoratrici appartenenti al livello Q e/o a livelli inferiori.

La nomina deve essere comunicata all'interessato in forma scritta.

Per la Qualifica di Quadro Super viene prevista un'apposita classificazione e riconoscimento retributivo come indicato nella successiva tabella relativa alla paga base.

Le Parti convengono che in alcun modo l'attribuzione della qualifica di Quadro Super possa essere connessa con la diminuzione di qualsiasi tutela prevista dalla Legge o dal presente contratto. Pertanto in caso di controversie fa sempre fede il testo contrattuale applicato nell'Azienda.

LIVELLO "A" SUPER

Al fine di premiare ed incentivare la permanenza nelle aziende dei lavoratori con elevata professionalità, le Parti ravvisano l'utilità di attivare una figura intermedia tra il livello "A" ed il Quadro.

A questo livello appartengono i lavoratori che con speciali contenuti professionali e con elevato grado di capacità organizzative siano preposti in via permanente, con funzioni d'alto contenuto professionale, anche con responsabilità di direzione organizzativa, ad una o più unità particolarmente complesse e/o in via continuativa su particolari progetti.

A questo livello appartengono tutti quei lavoratori che, oltre alle caratteristiche indicate nella declaratoria del livello "A", ed a possedere notevole esperienza acquisita a seguito di un prolungato esercizio delle funzioni, siano preposti in via continuativa ad attività di elevata professionalizzazione ed ampia specializzazione ed importanza ai fini dello sviluppo e della realizzazione degli obiettivi aziendali e che, in base alle responsabilità attribuite, e/o ad una o più aree/attività coordinate, hanno l'incarico di svolgere, in via continuativa e prevalente, attività di direzione, coordinamento e controllo di altri lavoratori/lavoratrici appartenenti al livello A e/o a livelli inferiori.

La nomina deve essere comunicata all'interessato in forma scritta.

Per la Qualifica di Livello "A" Super viene previsto un'apposita classificazione e riconoscimento retributivo come indicato nella successiva tabella relativa alla paga base.

Le Parti convengono che in alcun modo l'attribuzione della qualifica di Livello "A" Super possa essere connessa con la diminuzione di qualsiasi tutela prevista dalla Legge o dal presente contratto. Pertanto in caso di controversie fa sempre fede il testo contrattuale applicato nell'Azienda.

LIVELLO A

A questo livello appartengono i lavoratori che con funzioni di alto contenuto professionale anche con responsabilità di direzione esecutiva siano preposti in via permanente quali responsabili di attività di coordinamento di una unità produttiva o di un gruppo di lavoratori che svolgono mansioni di livello inferiore o a cui siano affidate funzioni di coordinamento e controllo e/o lavoratori specialisti (professional) che svolgono compiti per i quali siano richieste elevate competenze tecnico-professionali svolte in autonomia anche con carattere di creatività.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questo livello i seguenti profili:

- Analista sistemista EDP,
- Product manager,
- Capo Ufficio selezione personale,
- Coordinatore rete fornitori,
- Area manager,
- Capo ufficio con personale addetto,

- Segretario/a di alta direzione con fluente conoscenza attestata di più lingue straniere,
- Coordinatore servizi generali,
- Esperto di sviluppo organizzativo/Esperto di flussi organizzativi,
- Coordinatore commerciale/amministrativo,
- Esperto tecnologie,
- Capo Ufficio servizio rimborso danni relativamente alle attività e prodotti delle imprese,
- Supporto commerciale senior;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente elencate.

LIVELLO B

A questo livello appartengono i lavoratori di concetto che svolgono compiti operativamente autonomi e/o con funzioni di coordinamento organizzativo-procedurale e controllo che comportino particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, nonché il personale specializzato che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni e delle disposizioni ricevute, svolga lavori richiedenti una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante preparazione teorica e tecnico-pratica comunque conseguita.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questo livello i seguenti profili:

- Operatore di assistenza in centrale operativa che per l'elevata esperienza e capacità acquisita nello svolgimento dell'attività in linea di massima in due anni, sia autorizzato alla gestione in autonomia sia finanziaria che operativa di casi complessi con esclusivo obbligo di informazione al responsabile e/o preposto al coordinamento;
- Coordinatore di assistenza/Call Center

- Contabile esperto;
- Programmatore analista;
- Assistente Product Manager;
- Venditore esperto;
- Segretario/a di direzione con conoscenza di una o più lingue straniere;
- Esperto servizio rimborsi relativamente alle attività e prodotti delle imprese;
- Supporto commerciale executive/Account;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente elencate.

LIVELLO C

A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di concetto e relative operazioni complementari che richiedano particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza nonché lavoratori adibiti a mansioni che richiedano specifiche conoscenze tecniche e capacità tecnico-pratiche comunque acquisite.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questo livello i seguenti profili:

- Operatori di assistenza con conoscenza di una o più lingue estere che permettano di svolgere gli incarichi di cui sopra con le qualificazioni tecniche necessarie a svolgere i seguenti incarichi:
 - Ricevere chiamate di clienti in difficoltà;
 - Prendere le decisioni necessarie alla messa in opera dei mezzi di assistenza entro i limiti assegnati;
 - Verificare il buon funzionamento di questi mezzi nei limiti dell'autonomia finanziaria che è stata affidata.
 - In caso di assistenze mediche e di assistenze che comportino l'utilizzo di mezzi finanziari che superino il

limite che è stato affidato, dovranno agire secondo le istruzioni del responsabile.

- Impiegato amministrativo;
- Addetto ai contatti esterni con elevata conoscenza di almeno due lingue straniere;
- Operatore E.D.P.;
- Cassiere;
- Segretaria esperta con conoscenza di una o più lingue straniere;
- Venditore / Promotore;
- Operatore servizio rimborsi;
- Operatore esperto di call center;
- Segretaria esperta;
- Supporto commerciale junior;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente elencate.

LIVELLO D

A questo livello appartengono i lavoratori che sulla base di norme e procedure prestabilite eseguano compiti di natura tecnica e/o amministrativa per la cui esecuzione sono richieste specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questo livello i seguenti profili:

- Operatore di assistenza che svolge i seguenti incarichi secondo le direttive dei responsabili di servizio:
 - ricezione chiamate, apertura e seguito del dossier, inserimento dati relativi a fatture, inserimento mandati di pagamento su dossier tecnici, medici e amministrativi con relative variazioni sullo stato del mandato, variazione della riserva inizialmente definita, verifica

dossier fine gestione, verifica polizze con relativa attribuzione e numero sinistro e denuncia dei dossier aperti;

- Addetto ai lavori di segreteria relativi al servizio di appartenenza, dattilografia varia, archiviazione pratiche, riassunto dossier, data entry;
- Commesso di negozio;
- Addetto sala calcolo (C.E.D.);
- Addetto servizio clienti;
- Contabile d'ordine;
- Addetto ai servizi generali;
- Guardia giurata;
- Addetto alla sicurezza;
- Addetto all'ufficio posta;
- Addetto servizio rete fornitori;
- Addetto inserimento dati servizio rimborsi;
- Addetto magazzino;
- Receptionist/centralinista che per l'esecuzione dell'attività deve utilizzare una o più lingue straniere;
- Addetto archiviazione, manutenzione, recupero documentazione;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente elencate.

Nota a verbale

L'operatore di assistenza dopo 24 mesi di permanenza nella mansione sarà di norma inquadrato al livello superiore.

Nei casi in cui ciò non avvenisse il lavoratore assistito dalle OO. SS. cui aderisce o a cui conferisce mandato, potrà richiederne le motivazioni all'azienda.

LIVELLO D1

- * Addetto ad attività di inbound ed outbound relative ad informazioni tecnico-commerciali, vendita, post-vendita e

servizi di telemarketing che opera attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati.

Nota a verbale

Gli addetti di cui al precedente alinea non possono essere adibiti alla vendita di prodotti finanziari ed assicurativi.

Per il periodo di 11 mesi dall'assunzione la loro retribuzione sarà pari al 91% del livello D e dal 12° mese la retribuzione sarà pari al 100%.

LIVELLO E

A questo livello appartengono i lavoratori ausiliari al funzionamento degli uffici, per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacità tecnico pratiche, comunque acquisite.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in questo livello i seguenti profili:

- Operai qualificati;
- Autisti;
- Aiuto-magazziniere;
- Fatturista;
- Custode;
- Portiere;
- Addetto alle pulizie;
- Usciere;
- Fattorino;
- Personale di fatica;
- Guardiani diurni e notturni;
- Personale addetto agli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente elencate.

Art. 12 - Assunzione

L'assunzione del personale sarà effettuata secondo le norme di legge in vigore sulla disciplina della domanda e dell'offerta di lavoro.

Essa è fatta a tempo indeterminato, salvo quanto disposto dalle leggi e dagli accordi vigenti in materia di contratto a tempo determinato.

L'assunzione dovrà risultare da atto scritto, contenente le seguenti indicazioni:

- a) la data di assunzione;
- b) la durata del rapporto - tempo determinato/tempo indeterminato;
- c) la durata del periodo di prova;
- d) il livello di inquadramento, l'eventuale qualifica e mansione che siano previsti dal presente contratto;
- e) il trattamento economico;
- f) l'eventuale anzianità convenzionale.

Nota a verbale

All'atto dell'assunzione l'impresa consegnerà una copia del presente contratto e dell'eventuale contratto aziendale al lavoratore, che ne rilascerà ricevuta.

Art. 13 - Documenti - Residenza - Domicilio

Per l'assunzione sono richiesti i seguenti documenti:

- a) certificato di nascita;
- b) certificato o diploma degli studi compiuti, oppure diploma o

- attestato dei corsi di addestramento frequentati;
- c) attestato di conoscenza di una o più lingue estere per le mansioni che implicino tale requisito;
 - d) certificato di servizio eventualmente prestato presso altre aziende;
 - e) documenti relativi alle assicurazioni sociali per i lavoratori che ne siano provvisti;
 - f) documentazioni e dichiarazioni necessarie per l'applicazione delle leggi previdenziali e fiscali;
 - g) dichiarazione di responsabilità dalla quale risulti il numero di giorni di malattia indennizzati nel periodo, precedente la data di assunzione, dell'anno di calendario in corso;
 - h) copia stato di servizio militare e/o foglio matricolare.

Il datore di lavoro è tenuto a rilasciare ricevuta dei documenti ritirati ed a restituirli all'atto della cessazione del rapporto di lavoro.

Art. 14 - Periodo di prova

L'assunzione del personale avviene con un periodo di prova, salvo diversa determinazione dell'impresa.

La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

Quadri	120	giorni di lavoro effettivo
Livello A	90	giorni di lavoro effettivo
Livello B - C	60	giorni di lavoro effettivo
Livello D	45	giorni di lavoro effettivo
Livello E	30	giorni di lavoro effettivo

Per i prestatori di lavoro a tempo determinato per un periodo pari o inferiore a nove mesi il periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

Quadri	60	giorni di lavoro effettivo
Livello A	45	giorni di lavoro effettivo

Livello B - C	30	giorni di lavoro effettivo
Livello D	22	giorni di lavoro effettivo
Livello E	15	giorni di lavoro effettivo

Durante il periodo di prova la retribuzione del lavoratore non potrà essere inferiore al minimo contrattuale stabilito per la qualifica attribuita al lavoratore stesso.

Nel corso del periodo di prova il rapporto di lavoro potrà essere risolto in qualsiasi momento da una parte o dall'altra, senza preavviso e con diritto al trattamento di fine rapporto ed ai ratei delle mensilità supplementari e delle ferie.

Trascorso il periodo di prova senza che nessuna delle parti abbia dato regolare disdetta, l'assunzione del lavoratore si intenderà confermata, e il periodo stesso sarà computato nella anzianità di servizio.

Nota a verbale

Le parti si danno atto che i contratti a tempo determinato trasformati in rapporto a tempo indeterminato per le stesse mansioni sono esclusi dal periodo di prova.

Art. 15 - Contratti a tempo determinato

Le parti convengono nel riconoscere che i contratti a tempo indeterminato sono e restano la forma comune dei rapporti di lavoro.

Le parti convengono di poter ricorrere al contratto a tempo determinato per le casistiche ed alle condizioni previste dal D. Lgs. 6 settembre 2001, n. 368, e successive modificazioni o integrazioni.

I contratti a tempo determinato potranno essere stipulati senza necessità di inserire le motivazioni che giustificano

l'apposizione del termine nei casi in cui l'assunzione a tempo determinato avvenga nell'ambito di un processo organizzativo determinato dalle seguenti ragioni:

- avvio nuova attività/commissa e/o rinnovo e proroga di una commessa esistente;
- lancio di un prodotto o di un servizio e/o di una campagna promozionale;
- rilevante cambiamento tecnologico e/o societario (a titolo esemplificativo: cambio di sede; cambio di ragione sociale; rebranding);
- fase supplementare di un significativo progetto di ricerca e sviluppo;
- motivi tecnico organizzativi che determinano una temporanea scopertura di una posizione lavorativa a seguito di mobilità interna, intesa come assegnazione temporanea ad altra mansione.
- momentaneo incremento di volumi legato a modifiche contrattuali e/o criticità generate da eventi straordinari;

I contratti a tempo determinato ai sensi del presente comma potranno essere conclusi nel limite complessivo del 6 per cento del totale dei lavoratori occupati nell'ambito dell'unità produttiva. I contratti potranno avere la durata massima di 12 mesi, per una sola volta e non potranno essere prorogati.

Al di fuori di quanto stabilito nel precedente comma, le aziende superiori a 40 dipendenti, non potranno avere alle loro dipendenze lavoratori assunti con contratto a termine in numero superiore al 30% dei lavoratori a tempo indeterminato alla data del 31 dicembre dell'anno precedente l'utilizzo del contratto a termine; per aziende con meno di 40 dipendenti il numero delle assunzioni a tempo determinato viene effettuato nel limite massimo di 12 persone. Entro tali limiti sarà possibile la stipula di contratti a tempo determinato anche per le causali di cui al precedente comma, che dovranno essere inserite e motivate nel testo del contratto stesso.

La stipula di contratti a termine potrà avere corso anche se le attività da realizzare siano riferibili all'attività ordinaria del datore di lavoro.

Art. 16 - Altre fattispecie di contratto a tempo determinato

Solo per le fattispecie sotto indicate si fa espresso riferimento all'art. 10, comma 7, del D. Lgs. 368/2001 per le quali non sono previste limitazioni quantitative alle assunzioni:

- l'avvio di una nuova unità produttiva e/o amministrativa per il periodo di 12 mesi (tale periodo potrà essere incrementato previo accordo aziendale con riferimento a quelle unità produttive o amministrative operanti nei territori del Mezzogiorno ed individuati dal T.U. approvato con D.P.R. marzo 1978, n. 218);
- contratti motivati da ragioni sostitutive;
- per ragioni di stagionalità (vedasi art. 17 del presente contratto nazionale).

Art. 17 - Lavoratori "stagionali"

Vista la particolare attività del settore, che vede dei consistenti incrementi di attività in particolari periodi dell'anno, identificabili soprattutto con i periodi intercorrenti tra il mese di giugno e quello di settembre e tra il mese di dicembre e quello di gennaio, viene prevista l'assunzione di lavoratori c. d. "stagionali". Nel caso debba essere svolta attività di formazione i rapporti stagionali potranno essere stipulati prevedendo un'attività formativa che verrà comunicata unitamente alla domanda presentata alla Commissione Bilaterale.

A livello aziendale per specifiche specializzazioni/esigenze potranno essere modificati i periodi di riferimento previo confronto con le R.S.A..

Art. 18 - Commissione Bilaterale

Le aziende che intendono avvalersi di contratti a tempo determinato o di lavoratori stagionali secondo gli articoli 15 e 17 del presente contratto sono tenute a darne preventiva comunicazione scritta alla Commissione Bilaterale istituita presso l'Associazione imprenditoriale firmataria, utilizzando esclusivamente la modulistica allegata al presente contratto (Allegato 6), di norma entro 3 giorni prima della riunione della Commissione Bilaterale.

Copia delle richieste di contratti a tempo determinato dovrà essere trasmessa anche alle R.S.A. dell'azienda richiedente.

All'atto della preventiva comunicazione alla Commissione Bilaterale, l'azienda dovrà esibire un attestato dal quale risulti l'iscrizione all'Associazione imprenditoriale firmataria del presente CCNL.

La Commissione, ove ritenga che con la richiesta venga a configurarsi un quadro di utilizzo anomalo degli articoli 15, 16 e 17 del presente contratto ha facoltà di segnalare i casi alle parti stipulanti il presente contratto e valutati anche in contraddittorio con l'impresa i programmi occupazionali e le prospettive di consolidamento dei contratti a termine, potrà procedere alla sospensione del contratto stesso, anche temporanea, nei confronti delle imprese interessate.

Alla Commissione Bilaterale verranno forniti i dati relativi alle assunzioni di cui agli articoli 15, 16 e 17 con cadenza semestrale, circa i rapporti di lavoro a tempo determinato in essere, quelli scaduti entro i 12 mesi antecedenti e le

assunzioni effettuate. Tale informazione verrà fornita come da allegato 6.

Inoltre alla Commissione Bilaterale, con cadenza semestrale saranno forniti i dati dettagliati relativi all'effettivo utilizzo del personale oggetto di autorizzazione compilando l'apposito modello come da allegato 6bis.

Art. 19 - Disposizioni generali per i contratti a tempo determinato ai sensi dei precedenti articoli 15, 16 e 17

L'utilizzo dei contratti a tempo determinato è vietato nei casi previsti dall'art. 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2001, n. 368.

Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato trovano applicazione le disposizioni previste dal D. Lgs. 6 settembre 2001, n. 368 e successive modificazioni ed integrazioni.

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

Ai lavoratori assunti ai sensi del presente articolo si applica il diritto di precedenza, in caso di assunzioni a tempo indeterminato per attività equivalenti svolte nel contratto a tempo determinato, come previsto dal D. Lgs. n. 368/2001.

In caso di malattia o infortunio non sul lavoro, la conservazione del posto per i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, è limitata ad un periodo massimo pari al 50% della durata del contratto, fatte salve condizioni di miglior favore previste dalla legge, e comunque non si intende oltre la scadenza del termine apposto al contratto.

Nei casi in cui l'assunzione a termine avvenga nell'ambito di un processo organizzativo determinato dalle causali previste dall'art. 15 l'intervallo di tempo tra la successione dei contratti dovrà essere pari a venti giorni, se il contratto scaduto aveva una durata fino a sei mesi, o trenta giorni, se il contratto scaduto aveva una durata superiore a sei mesi.

Nei limiti ed alle condizioni previste dalle disposizioni vigenti è ammessa la proroga dei contratti a tempo determinato per un periodo massimo di 36 mesi.

Per tutto quanto concerne i diritti di precedenza si rinvia a quanto previsto dal D. Lgs. n. 368/2001 e successive modificazioni e integrazioni.

Art. 20 - Contratto di Apprendistato

Art. 20.1 - Definizione

La disciplina dell'apprendistato è regolata dalle norme di legge e dalle disposizioni contenute nel presente contratto.

È considerato apprendista il lavoratore che venga assunto dall'azienda per conseguire attraverso un addestramento teorico-pratico una qualificazione professionale.

Le parti convengono di limitare l'inserimento di personale apprendista alla formula del contratto di apprendistato professionalizzante.

Art. 20.2 - Periodo di prova

L'assunzione dell'apprendista ha luogo con un periodo di prova la cui durata non potrà essere superiore a quanto previsto dall'art. 14 per il lavoratore a tempo indeterminato, qualificato ed inquadrato al medesimo livello di arrivo dell'apprendista.

Art. 20.3 - Inquadramento e durata

Il contratto di apprendistato può essere concluso per i livelli compresi tra il livello C ed il livello A.

I livelli di inquadramento professionale e trattamento economico per gli apprendisti potranno essere i seguenti:

Livello finale	Durata	Percorso Professionale	Trattamento economico
Livello A	36 mesi	24 mesi livello C 12 mesi livello B	24 mesi livello C 12 mesi livello B
Livello B	36 mesi	24 mesi livello D 12 mesi livello C	24 mesi livello D 12 mesi livello C
Livello C	30 mesi	30 mesi livello D	24 mesi livello D 6 mesi livello C

I periodi di servizio adeguatamente documentati, prestati in qualità di apprendista, anche presso più datori di lavoro, si cumulano ai fini della durata massima del periodo di apprendistato, purché i suddetti periodi non siano separati da interruzioni superiori a 6 mesi e si riferiscano alle stesse mansioni. Non si potrà procedere all'utilizzo del contratto di apprendistato qualora, in presenza di precedenti periodi di

apprendistato, la parte contrattualizzabile risulti inferiore a 6 mesi.

E' vietato stabilire il compenso dell'apprendista secondo tariffe di cottimo.

Durante il periodo di formazione, il rapporto potrà essere risolto per giusta causa o per giustificato motivo.

Le parti potranno recedere dal contratto dando un preavviso, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2118 del c.c. e dall'art. 48 del CCNL AISA. Per la determinazione della durata del periodo di preavviso riportata al punto a) del predetto articolo si farà riferimento al livello assegnato al dipendente al momento della cessazione. Nel periodo di preavviso continua ad applicarsi la disciplina dell'apprendistato.

Il periodo di preavviso decorre dal giorno successivo la comunicazione dell'intenzione di risolvere il rapporto di lavoro in atto (sia da parte aziendale che da parte del lavoratore).

In caso di mancato esercizio della facoltà di recesso, il rapporto continuerà in ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con la qualifica conseguita ed il periodo di apprendistato verrà computato nell'anzianità di servizio.

In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del rapporto superiore a 30 giorni consecutivi, l'azienda prolungherà il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento. In tal caso l'azienda comunicherà all'apprendista lo spostamento del termine finale del contratto di apprendistato.

Art. 20.4 - Limiti quantitativi degli apprendisti

Le parti individuano che il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere con contratto di apprendistato non può superare il rapporto 1 a 1 tra le maestranze specializzate e qualificate in organico presso l'azienda, intendendosi come tali quelle con livello di inquadramento non inferiore al livello che l'apprendista acquisirà alla fine del proprio percorso individuale, più precisamente delle maestranze inquadrate nei livelli QS, Q, AS, A, B, e C presenti in azienda alla data del 31 dicembre dell'anno precedente.

Tale rapporto non può superare il 100% per i datori di lavoro che occupano un numero di lavoratori inferiori a 10 unità.

L'azienda che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o che comunque ne abbia un numero inferiore a 3, può assumere apprendisti in numero non superiore a 3.

L'Azienda ogni sei mesi a partire dal 1° gennaio ed entro il 31 marzo, ed a partire dal 1° luglio ed entro il 30 settembre, fornirà alle R.S.A. ed alla Commissione Bilaterale l'informativa su:

- numero assunti
- numero licenziati
- numero dimissionari
- percorsi formativi (numero di ore)

Sono autorizzate ad assumere con contratti di apprendistato tutte le Aziende, applicanti il presente contratto collettivo, che rispondano al requisito di legge di aver mantenuto in servizio, con trasformazione del contratto di apprendistato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato, almeno il 59% dei contratti scaduti nei 36 mesi precedenti. Tale percentuale segue l'arrotondamento del più o meno 0,5 con lo 0,5 arrotondato per eccesso (esempio: 50,5% considerata 51%, 50,4% considerata 50%, 50,6% considerata 51%).

Dal computo della predetta percentuale sono esclusi i rapporti cessati per recesso durante il periodo di prova, per dimissioni, o per licenziamento per giusta causa.

Qualora non sia rispettata la predetta percentuale è consentita l'assunzione di un apprendista.

Le disposizioni di cui al comma precedente non si applicano nei confronti delle aziende che occupano alle loro dipendenze un numero di lavoratori inferiori alle 10 unità.

Art. 20.5 - Soggetti interessati

Le parti convengono che possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante, per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e l'acquisizione di competenze di base, trasversali e tecnico-professionali, i soggetti di età compresa tra i diciotto anni e i ventinove anni (nel senso di 30 anni non ancora compiuti), salvo quanto previsto dalla legge per i lavoratori assunti dalle liste di mobilità.

Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Art. 20.6 - Forma del contratto

Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta, con l'indicazione della prestazione lavorativa, oggetto del contratto, della durata del contratto di apprendistato anche a tempo parziale purché la peculiare articolazione dell'orario non ostacoli la finalità formativa propria del contratto, del periodo di prova, del livello di inquadramento

iniziale e finale e della qualifica che potrà essere acquisita sulla base degli esiti della formazione. Il piano formativo individuale è parte integrante del contratto di apprendistato, dovrà essere sottoscritto dalle parti entro 30 giorni dalla sottoscrizione della lettera di assunzione.

Art. 20.7 – Formazione

Per formazione formale deve intendersi il processo formativo in cui l'apprendimento è volto all'acquisizione di conoscenze e competenze di base, trasversali e tecnico professionali.

La durata complessiva del monte ore di formazione non potrà risultare inferiore alle 360 ore nell'arco del triennio.

La formazione sarà impartita anche nelle modalità on the job, in affiancamento, e-learning e FAD (Formazione a distanza). Inoltre, potrà essere oggetto di formazione esterna o interna. L'azienda che disponga di capacità formativa interna, dovrà possedere i seguenti requisiti:

- Presenza di una figura in possesso di formazione e competenze idonee a ricoprire la figura del tutor o referente aziendale.
- Disponibilità di locali idonei in relazione agli obiettivi formativi ed alle dimensioni aziendali.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 comma 3, D.Lgs 14 settembre 2011, n. 167 la formazione professionalizzante potrà essere integrata con l'offerta formativa pubblica.

E' facoltà dell'azienda anticipare le ore formative previste per gli anni successivi.

Nel percorso formativo sarà onere dell'azienda informare l'apprendista in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Il periodo di formazione terminerà 60 giorni (di calendario) prima della scadenza del contratto di apprendistato. Da tale data le aziende dovranno comunicare all'apprendista

l'eventuale intenzione di avvalersi della facoltà di interrompere il rapporto di lavoro alla scadenza prevista.

I percorsi formativi aziendali degli apprendisti possono essere finanziati anche attraverso i finanziamenti del Fondo Banche ed Assicurazioni, come previsto dall'art. 2, comma 1, lettera e) del D.Lgs n. 167/2011. La presente intesa ha valore di accordo nazionale quadro di riferimento per l'accesso ai suddetti finanziamenti.

Art. 20.8 – Tutor o Referente Aziendale

Il tutor o referente aziendale, deve disporre dei seguenti requisiti:

- Possedere un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista acquisirà alla fine del periodo di apprendistato.
- Svolgere attività coerenti con quelle dell'apprendista.
- Possedere almeno 3 anni di esperienza lavorativa

Il tutor o referente aziendale deve partecipare ad una specifica iniziativa formativa di durata non inferiore a 8 ore organizzata e finanziata dalle strutture di formazione esterne all'azienda nell'ambito delle attività formative per apprendisti.

Il tutor o referente aziendale, non necessariamente sarà il formatore in azienda, avrà comunque il compito di:

- Facilitare l'inserimento dell'apprendista all'interno del contesto aziendale;
- Partecipare attivamente alla definizione del Piano formativo individuale;
- Agevolare l'apprendimento e presidiare l'andamento del processo di apprendimento nelle diverse fasi;

- Facilitare la realizzazione della verifica dell'apprendimento e della valutazione finale delle competenze, in raccordo con la struttura formativa accreditata;
- Assicurare la congruenza dell'attività svolta in azienda rispetto agli obiettivi indicati nel piano formativo individuale.

In caso di assenza temporanea del Tutor o Referente aziendale non viene compromesso il percorso formativo dell'apprendista; viceversa in caso di sospensione lunghe (maternità, malattie di lunga durata, ecc.) o a maggior ragione in caso di cessazione del rapporto di lavoro del tutor o referente, il datore di lavoro ha l'obbligo di nominare con urgenza il sostituto.

Art. 20.9 – Piano Formativo

Il Piano Formativo Individuale ha lo scopo di indicare il percorso formativo dell'apprendista evidenziando gli obiettivi formativi nei termini di competenze richieste. Il Piano Formativo Individuale potrà essere modificato in corso del rapporto di lavoro a fronte di una concorde valutazione tra tutor o referente aziendale e datore di lavoro. L'apprendista dovrà avere comunicazione della variazione e dei motivi che l'hanno determinata.

Le aziende che intendano assumere apprendisti potranno utilizzare i vari Piani Formativi Individuali – anche sulla base di moduli e formulari, stabiliti e definiti dall'apposita Commissione per l'Apprendistato.

La regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante è rimessa alla Commissione per l'Apprendistato nel rispetto dei seguenti criteri e principi direttivi:

- previsione di un monte ore di formazione formale, interna o esterna alla azienda, di almeno 360 ore nel triennio per l'acquisizione di competenze di base e tecnico-professionali;
- identificazione delle modalità di erogazione e della articolazione della formazione, esterna e interna alle singole aziende, anche in relazione alla capacità formativa interna di ogni singola impresa rispetto a quella offerta dai soggetti esterni;
- riconoscimento sulla base dei risultati conseguiti all'interno del percorso di formazione, esterna e interna alla impresa, della qualifica professionale ai fini contrattuali;
- predisposizione della modulistica relativa alla registrazione della formazione effettuata nel libretto formativo;
- verifica della presenza di un tutor o referente aziendale con formazione e competenze adeguate come previsto dalla normativa vigente.

La formazione effettuata e le competenze acquisite nel corso del periodo di apprendistato saranno registrate nel libretto formativo del cittadino, secondo le modalità definite dalla normativa in materia. In assenza del libretto formativo del cittadino la registrazione della formazione effettuata potrà avvenire, a cura del datore di lavoro, su specifica documentazione dallo stesso realizzata anche in formato elettronico.

La Commissione per l'Apprendistato con cadenza annuale monitorerà gli sviluppi e l'effettiva conformità dei rapporti di apprendistato in essere nelle aziende.

La Commissione per l'Apprendistato sarà costituita da 4 rappresentanti indicati dall'AISA a rotazione e 4 rappresentanti indicati dalle OO.SS. firmatarie del presente contratto e sarà presieduta a rotazione.

La Commissione per l'Apprendistato si riunirà ogni qualvolta sia necessario intervenire per aggiornare ed ampliare la

regolamentazione dei profili formativi, previa richiesta di convocazione ad A.I.S.A.

Art. 20.10 – Conservazione del posto

Durante la malattia e l'infortunio, l'apprendista ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 180 giorni nell'intero periodo formativo, trascorso il quale, perdurando la malattia, il datore di lavoro potrà procedere al licenziamento.

L'azienda procederà ad integrare quanto corrisposto dall'INPS, sino al 100% della retribuzione limitatamente ai periodi dallo stesso riconosciuti.

Art. 20.11 - Esclusione computo limiti numerici

Fatte salve specifiche previsioni di legge, i lavoratori assunti con contratto di apprendistato sono compresi nell'organico aziendale.

Nota a verbale: le parti concordano sin d'ora che si incontreranno entro il mese di gennaio 2013 per definire nuovi profili formativi ancora mancanti.

Art. 21 – Telelavoro

Il telelavoro costituisce una forma di organizzazione e/o di svolgimento del lavoro che si avvale delle tecnologie dell'informazione nell'ambito di un contratto o di un rapporto di lavoro, in cui l'attività lavorativa, che potrebbe essere svolta nei locali dell'impresa, viene invece regolarmente svolta al di fuori dei locali della stessa

Il telelavoro sarà disciplinato secondo i seguenti principi:

- Volontarietà;

- Sperimentazione;
- Accordo con le R.S.A, o in mancanza con le OO.SS.

Art. 22 - Contratti part-time

Art. 22.1 - Definizione

Le parti, ritenendo che il rapporto di lavoro a tempo parziale possa essere considerato mezzo idoneo ad agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, nell'intento di garantire ai lavoratori a tempo parziale un corretto ed equo regime normativo, concordano nel merito quanto segue.

Per lavoro a tempo parziale si intende il rapporto di lavoro prestato con orario ridotto rispetto a quello stabilito dal presente contratto.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale ha la funzione di consentire: flessibilità della forza lavoro in rapporto ai flussi di attività nell'ambito della giornata, della settimana, del mese o dell'anno; risposta ad esigenze individuali dei lavoratori, anche già occupati.

Per quanto riguarda le definizioni di part-time di tipo orizzontale, verticale e di lavoro supplementare si fa rimando a quanto disciplinato dall'art. 1 del D. Lgs. n. 61/2000 e successive modificazioni.

E' consentito, previo patto scritto con il consenso del prestatore di lavoro assistito dalle RSA ove lo richieda lo svolgimento di lavoro a tempo parziale utilizzando le c.d. "clausole flessibili o elastiche".

Le condizioni per le quali è possibile ricorrere alle clausole flessibili o elastiche saranno concordate con il lavoratore e/o con le RSA, qualora il lavoratore conferisca mandato di assistenza.

Nella eventualità in cui invece il lavoratore non dia il suddetto mandato oppure non siano costituite RSA oppure sia di nuova assunzione, il datore di lavoro e il lavoratore determineranno le condizioni delle clausole che saranno, successivamente al patto scritto, oggetto di informativa alla Commissione Paritetica di cui all'art. 4, comma 1 lettera b) del presente contratto nazionale.

L'istituto delle clausole flessibili ed elastiche è escluso per i lavoratori turnisti come identificati all'art. 23.7.

In riferimento all'art. 3 comma 7 del D.Lgs. 61/2000 il lavoratore che accetti di prestare la propria attività secondo le clausole flessibili ed elastiche ha diritto ad una maggiorazione della retribuzione di fatto nella misura che sarà concordata, a livello aziendale, tra le parti e comunque non inferiore al 5% della retribuzione in essere corrisposta nel periodo in cui di utilizza la clausola elastica o flessibile, per le ore lavorate nella giornata in cui si sono verificate le variazioni.

Per il part-time verticale il limite della variabilità non può eccedere le 182 ore e mezza (25 giorni all'anno).

L'esercizio da parte del datore di lavoro di avvalersi delle clausole elastiche o flessibili pattuite può essere esercitato con un preavviso a favore del lavoratore di almeno 5 giorni.

Il lavoratore può revocare, con un preavviso di almeno 2 mesi, il proprio consenso alle clausole elastiche o flessibili unicamente se sopravvengono ragioni di comprovate esigenze familiari oppure di motivi personali che giustifichino la revoca del consenso sottoscritto.

La revoca del lavoratore sarà oggetto di informativa alla Commissione Paritetica di cui all'art. 4, del presente contratto nazionale.

Il passaggio da tempo pieno a tempo parziale e viceversa non

comporta novazione del rapporto di lavoro.

I lavoratori a part-time saranno considerati come full-time ai soli fini del conteggio dei permessi sindacali.

Art. 22.2 - Estremi del rapporto

L'instaurazione del rapporto a tempo parziale dovrà risultare da atto scritto nel quale sarà indicato il trattamento economico e normativo secondo criteri di proporzionalità all'entità della prestazione lavorativa ed il riferimento temporale programmabile.

La prestazione individuale sarà fissata tra datore di lavoro e lavoratore, di norma, entro le seguenti fasce:

- a) nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale da 12 a 25 ore;
- b) nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile da 48 a 120 ore;
- c) nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale da 400 a 1.300 ore.

L'attività lavorativa giornaliera non potrà essere frazionata in prestazioni inferiori al 50% dell'orario giornaliero praticato nell'Azienda. Eventuali deroghe potranno essere concordate a livello aziendale così come previsto dall'art. 9 del presente contratto.

Art. 22.3 - Disciplina del rapporto

Il rapporto a tempo parziale sarà disciplinato secondo i seguenti principi:

- a) volontarietà di entrambe le parti;
- b) reversibilità della prestazione da tempo parziale a tempo

pieno in relazione alle esigenze aziendali e quando sia compatibile con le mansioni svolte e/o da svolgere, ferma restando la volontarietà delle parti;

- c) applicabilità delle norme del presente contratto in quanto compatibili con la natura del rapporto stesso;
- d) volontarietà delle parti in caso di modifiche dell'articolazione dell'orario concordata;
- e) nel caso di gravi e comprovati motivi di ordine personale e familiare le aziende, fatte salve le oggettive necessità tecnico/organizzative, si adopereranno per soddisfare le richieste di passaggio da tempo pieno a tempo parziale. Quando i motivi per cui è stata richiesta la modifica dell'orario vengono a decadere, il lavoratore potrà rientrare a tempo pieno, fatte salve le oggettive necessità tecnico/organizzative aziendali.

In caso di esigenze di assunzione di personale a tempo parziale, l'impresa ne darà tempestiva informazione ai lavoratori già dipendenti con rapporto a tempo pieno e prenderà in considerazione prioritariamente le eventuali domande di trasformazione per mansioni di pari livello e che richiedono le medesime professionalità.

I lavoratori affetti da patologie oncologiche con capacità lavorativa ridotta, anche a causa degli effetti invalidanti di terapie salvavita, accertata dalla commissione medica istituita presso l'azienda sanitaria locale territorialmente competente potranno richiedere la trasformazione del contratto da full-time a part-time verticale o orizzontale.

Il rapporto deve essere trasformato nuovamente a full-time su richiesta del lavoratore.

L'impresa prenderà altresì in considerazione l'opportunità di trasformazione del contratto da full-time a part-time verticale o orizzontale ai lavoratori affetti da gravi patologie per le quali residui capacità lavorativa, accertate da documentazioni sanitarie, rilasciate dalla commissione medica istituita presso l'azienda sanitaria locale territorialmente competente, che

comprovino l'impossibilità di poter fornire le normali prestazioni full-time.

Art. 22.4 - Riproporzionamento

Il riproporzionamento del trattamento economico e normativo del lavoratore assunto a tempo parziale si determina sulla base del rapporto fra orario settimanale o mensile ridotto ed il corrispondente orario intero previsto dal presente contratto.

Art. 22.5 - Quota giornaliera della retribuzione

Fermo restando che, eccettuate le prestazioni occasionali o saltuarie, la retribuzione sia normale che di fatto, dei lavoratori assunti a tempo parziale è in misura fissa mensile, la quota giornaliera di essa si ottiene, in tutti i casi dividendo l'importo mensile determinato per il divisore convenzionale 26 per le aziende che hanno l'articolazione dell'orario di lavoro sia su 5 che su 6 giorni settimanali.

Art. 22.6 - Quota oraria della retribuzione

Per i lavoratori a tempo parziale la quota oraria della retribuzione, sia normale che di fatto si ottiene dividendo la retribuzione mensile che sarebbe spettata in caso di svolgimento del rapporto a tempo pieno per il divisore convenzionale orario 160.

Art. 22.7 - Festività

In caso di coincidenza di una delle festività di cui all'art. 25.1 con una domenica o giornata considerata festiva, in aggiunta alla retribuzione mensile sarà corrisposto ai lavoratori

occupati a tempo parziale un ulteriore importo pari alla quota giornaliera della retribuzione di fatto.

Art. 22.8 - Permessi retribuiti

Fermo restando il computo per dodicesimi dei permessi retribuiti di cui all'art. 27, con le modalità previste dallo stesso articolo, il numero di ore annuo dei permessi retribuiti spettanti al lavoratore a tempo parziale si determina utilizzando i criteri previsti dal precedente art. 22.4.

Art. 22.9 - Ferie

Conformemente a quanto previsto all'art. 26, i lavoratori a tempo parziale hanno diritto a un periodo di ferie come previsto dall'art. 26.1, fermo restando che la settimana lavorativa - quale che sia la distribuzione dell'orario di lavoro settimanale - è comunque considerata di cinque giorni lavorativi agli effetti del computo delle ferie. La retribuzione relativa va commisurata alla prestazione di lavoro ordinario riferita al periodo di maturazione delle ferie.

Nel solo caso di prestazione lavorativa di part-time verticale configurata come alternativa di mesi lavorati a tempo pieno con altri non lavorati, in alternativa a quanto previsto al comma precedente, il periodo di ferie sarà calcolato proporzionalmente in relazione ai mesi lavorati nel periodo di maturazione, con corresponsione della retribuzione intera.

Art. 22.10 - Permessi per studio

Per i lavoratori occupati a tempo parziale il numero di ore di permesso retribuito di cui all'art. 22.8 è determinato utilizzando i criteri previsti dal precedente art. 22.4.

Art. 22.11 - Lavoro Supplementare

Per lavoro supplementare s'intende quello prestato fino al raggiungimento dell'orario di lavoro del personale a tempo pieno.

Ai sensi del quarto comma dell'art. 3 D. Lgs. 25 febbraio 2000 n. 61 sono autorizzate, quando vi sia accordo tra datore di lavoro e lavoratore, prestazioni di lavoro supplementare, rispetto a quello individuale concordato, nel limite annuo del 10 % dell'orario normale di lavoro part-time in essere col lavoratore con riferimento alle seguenti specifiche esigenze organizzative:

- brevi necessità di intensificazione dell'attività lavorativa aziendale;
- compilazione degli inventari, dei bilanci, ecc.;
- particolari difficoltà organizzative derivanti da concomitanti assenze per malattia o infortunio di altri dipendenti o dimissioni improvvise.

Altri particolari casi specifici nonché il superamento del suddetto limite annuo del 10% saranno esaminati con le RSA se presenti in azienda oppure sottoposti alla disamina della Commissione Paritetica di cui all'art. 4, comma 1 lettera b) del presente contratto nazionale, per valutare, ove organizzativamente possibile eventuali assunzioni a tempo determinato o indeterminato part-time e/o full-time.

Le situazioni definite a livello aziendale di cui al comma precedente saranno trasmesse per informazione alla Commissione Paritetica.

Le ore di lavoro supplementare verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto e con la maggiorazione

forfetaria del 25% da calcolare sulla quota oraria della retribuzione di fatto; tale maggiorazione è aumentata al 35% per il lavoro festivo e al 45% per il lavoro notturno.

Tali maggiorazioni escludono il computo della retribuzione del lavoro supplementare su ogni istituto differito quali 13ma, 14ma, ferie, festività e di eventuali ulteriori maggiorazioni di qualsiasi titolo etc., ad eccezione del trattamento di fine rapporto.

Semestralmente le aziende informeranno le RSA oppure, se non presenti in azienda, la Commissione Paritetica di cui all'art. 4, comma 1 lettera b) del presente contratto nazionale, riguardo la quantità delle ore di lavoro supplementare effettuate mensilmente dai lavoratori part-time.

Art. 22.11 bis - Part time verticale o misto - lavoro straordinario

In caso di rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale o misto è ammesso, con il consenso preventivo del lavoratore, lo svolgimento di prestazioni lavorative straordinarie eccedenti l'orario settimanale normale: a tali prestazioni si applica quanto previsto dall'art. 24 del presente contratto.

Art. 22.12 - Tredicesima e Quattordicesima mensilità

Per i lavoratori a tempo parziale, in caso di trasformazione del rapporto nel corso dell'anno, l'importo della 13a e della 14a mensilità è determinato per dodicesimi, riproporzionando ciascuno di essi sulla base della effettiva prestazione.

Ogni dodicesimo è calcolato sulla base della retribuzione di fatto, spettante all'atto della corresponsione.

viene data ampia libertà d'azione nell'espletamento dei propri incarichi, poiché mal si addicono al lavoro di tale personale schemi di orario previsti per il personale amministrativo interno.

Inoltre l'elasticità e la varietà dei compiti affidati a tale personale non consentono una rigida prefissione di tempo ed un controllo del lavoro per quanto riguarda la quantità oraria pur restando fermo che, nell'assegnazione degli incarichi, le imprese terranno presente che deve esistere un'equa corrispondenza fra il tempo occorrente per lo svolgimento di detti incarichi e l'orario contrattuale.

Qualora il lavoratore ritenga che tale corrispondenza non sia rispettata, le R.S.A. possono chiedere all'impresa un incontro per verificare il caso al fine di permettere la rimozione dell'eventuale anomalia.

In riferimento alla eventuale flessibilità in entrata ed in uscita si rimanda alla contrattazione aziendale nel limite di 60 minuti in entrata ed in uscita. Rimane comunque limitata ad un massimo di 15 minuti la flessibilità dei turnisti.

Art. 23.2 - Articolazione dei giorni di lavoro

In relazione alle particolari esigenze delle Aziende di assistenza al fine di migliorare il servizio, con particolare riferimento ai flussi di clientela e di utenza, l'azienda potrà ricorrere, anche per singole unità produttive a varie forme di articolazione dell'orario settimanale di lavoro.

Al personale che svolge attività di assistenza, di promozione di contatti col pubblico e ad eventuale altro personale che lavorerà la notte, nei giorni di domenica e festivi nel limite delle 36,30 ore settimanali spetteranno, per dette giornate, le maggiorazioni previste dagli art. 24.3 e 25.2, salvo quanto diversamente previsto in accordi scritti individuali, che

possano recepire forme di forfettizzazione.

Art. 23.3 - Regimi orario lavoro

Fatto salvo il confronto in materia previsto in sede di contrattazione aziendale 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 42 ore settimanali per un massimo di 16 settimane.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi del precedente comma, 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 fruite raggruppate in mezza giornata.

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.

L'azienda, secondo oggettive esigenze dovute ai flussi di lavoro, provvederà a comunicare ai lavoratori interessati il programma di applicazione della flessibilità.

Art. 23.4 - Attività fuori dall'azienda

Qualora il lavoratore sia comandato per lavoro fuori della sede ove egli presta normalmente servizio, l'orario di lavoro avrà inizio sul posto indicatogli.

Art. 23.5 - Esposizione orario di lavoro

Fermi i limiti di durata massima e le disposizioni del presente contratto in materia, il datore di lavoro fisserà gli orari di lavoro armonizzando le istanze del personale con le esigenze dell'azienda.

L'articolazione dell'orario di lavoro deve risultare da apposita tabella collocata in posizione ben visibile a tutto il personale interessato.

Gli orari di lavoro praticati nell'azienda devono essere comunicati a cura del datore di lavoro all'Ispettorato del lavoro.

Art. 23.6 - Lavoratori discontinui

La durata normale del lavoro per il seguente personale discontinuo o di semplice attesa o custodia addetto prevalentemente alle mansioni che seguono:

- 1) autisti;
- 2) portieri uscieri;
- 3) guardiani diurni e notturni;
- 4) personale addetto agli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento;

è fissata nella misura di 44 ore settimanali, purché nell'esercizio dell'attività lavorativa eventuali abbinamenti di più mansioni abbiano carattere marginale, non abituale e non comportino continuità di lavoro.

Art. 23.7 - Lavoro a turni

In considerazione delle particolari esigenze di taluni servizi,

potranno essere stabiliti turni di lavoro per le seguenti categorie di lavoratori, ferma restando la distribuzione settimanale di cui all'art. 23.1:

- addetti alle centrali operative;
- addetti ai centralini telefonici;
- addetti ai servizi posta;
- addetti al CED;
- addetti alla sicurezza/guardie giurate;
- addetti alla manutenzione;
- autisti;
- portieri.

Le indennità sono quelle previste all'art. 24.3.

Nell'organizzazione dei turni l'azienda garantirà la fruizione di almeno il 30% (trenta per cento) delle domeniche e festività cadenti nell'anno.

Con il consenso dell'interessato e per casi eccezionali tale limite potrà essere superato.

Per il personale che svolgerà l'attività in turni sarà predisposto in anticipo un piano di lavoro trimestrale che in caso di comprovate ragioni tecnico/organizzative potrà essere modificato di norma con un preavviso da 16 giorni a 8 giorni in relazione alle necessità aziendali.

Art. 23.7 bis - Uscita dai turni notturni

Dopo 10 anni di servizio e 40 anni di anzianità anagrafica il lavoratore potrà presentare richiesta volontaria per uscire dai turni notturni. Le Aziende si riservano di accettare le richieste di uscita dai turni notturni compatibilmente con le loro esigenze tecnico, organizzative e produttive.

Art. 24 - Lavoro straordinario

Art. 24.1 - Riferimenti e vincoli

Le mansioni di ciascun lavoratore debbono essere svolte durante il normale orario di lavoro fissato dal presente contratto.

Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, è facoltà del datore di lavoro richiedere prestazioni d'opera straordinarie a carattere individuale nel limite di 120 ore annue.

Il lavoratore non può compiere lavoro straordinario ove non sia autorizzato per iscritto dal datore di lavoro o da chi ne fa le veci.

Eventuali prestazioni di lavoro straordinario saranno richieste dall'azienda per esigenze tecnico-organizzative. L'azienda terrà conto di obiettive e comprovate ragioni che non rendano possibile, da parte del lavoratore, fornire la prestazione straordinaria.

Il lavoro straordinario è limitato a 2 ore giornaliere con un massimo di 12 ore settimanali; oltre tali limiti è necessario il consenso del lavoratore interessato.

Il lavoro straordinario dal 1/01/2004 nei limiti di 24 ore annue potrà essere recuperato, a facoltà del lavoratore con un preavviso di almeno 48 ore, con riposi compensativi (esclusa la maggiorazione) entro l'anno solare; eventuali residui potranno essere goduti entro il 31 marzo dell'anno successivo.

Modalità specifiche potranno essere definite, a livello aziendale, con le rappresentanze sindacali unitarie.

L'azienda fornirà annualmente agli organismi sindacali aziendali l'elenco nominativo dei lavoratori che hanno effettuato lavoro straordinario nell'anno precedente, con specificazione del numero di ore da ciascuno di essi effettuate.

In assenza di RSA costituite, detto elenco verrà inviato alla Commissione Bilaterale.

Le clausole contenute nel presente articolo hanno valore d'accordo permanente fra le parti ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del R.D.L. 15 marzo 1923, n. 692 come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo n. 66/2003.

Art. 24.2 - Lavoro festivo, domenicale, notturno personale direttivo

Al personale preposto alla direzione tecnica o amministrativa dell'azienda o di un reparto di essa con la diretta responsabilità dell'andamento dei servizi, e cioè i Quadri e i Quadri super, ed il personale di cui al livello "A" e "AS" dell'inquadramento, che per il regolare funzionamento dei servizi ad esso affidati prestano servizio anche fuori dell'orario normale di lavoro, non è dovuto alcun compenso speciale salvo per i servizi di notte o nei giorni festivi.

Nel caso venga concordato un orario di lavoro che preveda in modo fisso e continuativo il riposo nel giorno diverso dalla domenica le maggiorazioni di cui sotto saranno riconosciute solo in caso di prestazione in queste giornate.

Di norma il lavoro straordinario programmabile sarà comunicato agli interessati con un preavviso di 48 ore.

Art. 24.3 - Percentuali di maggiorazione

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5 del R.D.L. 15 marzo 1923, n. 692, come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo n. 66/2003 le ore di lavoro straordinario, intendendosi come tali quelle eccedenti l'orario normale di lavoro previsto dal presente accordo, verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 43 e con le

seguenti maggiorazioni da calcolare sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 43:

- * 24% (ventiquattro per cento) per le prestazioni di lavoro eccedenti l'orario indicato all'art. 23.1;
- * 27% (ventisette per cento) per le prestazioni di lavoro eccedenti le 8 ore settimanali;
- * 32% (trentadue per cento) per le prestazioni di lavoro della domenica, festivi, turni di riposo programmati e sostitutivi della domenica;
- * 52% (cinquantadue per cento) per le prestazioni di lavoro notturne: intendesi quelle effettuate dalle h.22 alle h.6.

Le varie percentuali sopra previste non sono cumulabili tra loro e verranno calcolate dal 1/02/2004.

Turni: per le prestazioni di lavoro effettuate nell'orario normale di lavoro previsto dall'art. 23.1:

- 8% per prestazioni al di fuori della fascia dalle 8 alle 20;
- 20% per prestazioni a turni notturni dalle 22 alle 6.

La liquidazione del lavoro straordinario dovrà essere effettuata non oltre il mese successivo a quello in cui il lavoro è stato prestato.

Per quanto non previsto dal presente contratto in materia di orario di lavoro e lavoro straordinario valgono le vigenti norme di legge e regolamenti.

Art. 25 - Festività e permessi retribuiti

Art. 25.1 - Festività

Le festività che dovranno essere retribuite sono quelle appresso indicate:

Festività nazionali

- 1) 25 aprile - Ricorrenza della Liberazione
- 2) 1° maggio - Festa dei lavoratori
- 3) 2 giugno - Ricorrenza Fondazione della Repubblica.

Festività infrasettimanali

- 1) il 1° giorno dell'anno
- 2) l'Epifania
- 3) il giorno di lunedì dopo Pasqua
- 4) il 15 agosto - festa dell'Assunzione
- 5) il 1° novembre - Ognissanti
- 6) l'8 dicembre - Immacolata Concezione
- 7) il 25 dicembre - Natale
- 8) il 26 dicembre - S. Stefano
- 9) la solennità del Patrono del luogo ove si svolge il lavoro.

In relazione alla norma di cui al primo comma del presente articolo, nessuna riduzione o trattenuta sarà operata sulla retribuzione di fatto ai lavoratori in conseguenza della mancata prestazione di lavoro nei giorni sopra indicati, sempreché non si tratti di prestazioni saltuarie ed occasionali senza carattere di continuità.

Nulla è dovuto ad alcun titolo al prestatore d'opera - qualunque sia la misura ed il sistema di retribuzione - nel caso che la festività ricorra in un periodo di sospensione dalla retribuzione, dal servizio in conseguenza di provvedimenti disciplinari o da assenza ingiustificata e comunque derivante da ogni altra causa imputabile al lavoratore stesso.

In caso di coincidenza di una delle festività sopra elencate con una domenica, in aggiunta alla retribuzione mensile sarà corrisposto ai lavoratori un ulteriore importo pari alla quota giornaliera della retribuzione di fatto di cui all'art. 42.

Per la festività del 4 novembre la cui celebrazione è stata spostata alla prima domenica del mese, ai sensi dell'art.1, 2° comma, della legge 5 marzo 1977, n. 54 il lavoratore

beneficerà del trattamento previsto per le festività che coincidono con la domenica.

Art. 25.2 - Lavoro prestato nelle festività - Compensazione

Le ore di lavoro, a qualsiasi titolo richieste, prestate nei giorni festivi indicati nel precedente art. 25.1, dovranno essere compensate come lavoro straordinario festivo nella misura e con le modalità previste dall' art. 24.3 oppure compensate con giorni di riposo.

Art. 26 - Ferie

Art. 26.1 - Durata

Nel corso di ogni anno solare il personale ha diritto ad un periodo di ferie retribuito della seguente durata:

- a) 22 giorni lavorativi sino a 6 anni di anzianità maturata;
- b) 25 giorni lavorativi oltre i 6 anni di anzianità maturata;
- c) 28 giorni a 10 anni di anzianità maturata.

Le società che intendono conteggiare le ferie in ore faranno riferimento a quanto previsto dall'art. 23.1.

Ai fini del computo delle ferie la settimana lavorativa viene considerata di 5 giorni lavorativi indipendentemente dalla distribuzione d'orario settimanale.

Dal computo del predetto periodo di ferie vanno escluse le festività nazionali e/o infrasettimanali cadenti nel periodo stesso, e pertanto il periodo di ferie sarà prolungato di tanti giorni quante sono le festività nazionali e infrasettimanali in esso comprese.

Art. 26.2 - Periodo stabilito dall'imprenditore

Compatibilmente con le esigenze dell'azienda, e tenuto conto di quelle dei lavoratori, è in facoltà del datore di lavoro stabilire il periodo delle ferie dal maggio all'ottobre fino a tre settimane anche non consecutive.

In considerazione delle oggettive esigenze del mercato e della clientela, e salvo diverse disponibilità aziendali, gli operatori di assistenza dovranno garantire:

- nel mese di luglio la loro presenza per il 75% delle giornate di lavoro dei periodi sopra indicati;
- nel mese di agosto la loro presenza per il 90% delle giornate di lavoro dei periodi sopra indicati;
- nel mese di settembre la loro presenza per il 75% delle giornate di lavoro dei periodi sopra indicati;
- per il periodo dal 22/12 - 6/1, la loro presenza per il 90% delle giornate di lavoro dei periodi sopra indicati.

Le ferie saranno di norma frazionate in non più di due periodi oltre a quello stabilito da maggio ad ottobre di cui al primo capoverso.

Nel caso di richiesta del lavoratore il periodo di ferie va goduto per almeno due settimane consecutive con le modalità previste dalla vigente normativa.

Il decorso delle ferie resta interrotto nel caso di sopravvenienza, durante il periodo stesso, di malattia regolarmente denunciata e riconosciuta dalle strutture sanitarie pubbliche competenti per territorio.

Art. 26.3 - Corresponsione delle ferie

Durante il periodo di ferie decorre a favore del lavoratore la

retribuzione di fatto.

Al lavoratore retribuito in tutto o in parte a percentuali o maggiorazioni (turni) il datore di lavoro corrisponderà, durante il periodo di ferie, oltre alla parte fissa una quota pari alla media della parte variabile percepita negli ultimi dodici mesi o minor periodo di servizio prestato.

Art. 26.4 - Richiamo dalle ferie

Per ragioni di servizio il datore di lavoro potrà richiamare il lavoratore prima del termine del periodo di ferie, fermi restando il diritto del lavoratore a completare detto periodo in epoca successiva e il diritto al rimborso delle spese sostenute sia per l'anticipato rientro, sia per tornare eventualmente al luogo dal quale il dipendente sia stato richiamato.

Art. 26.5 - Irrinunciabilità delle ferie

Le ferie sono irrinunciabili e pertanto nessuna indennità è dovuta al lavoratore che spontaneamente si presenti in servizio durante il turno di ferie assegnatogli.

Art. 27 - Permessi individuali retribuiti

Il personale delle aziende ha diritto a 16 ore annue di permessi individuali retribuiti, riproporzionati per i lavoratori part-time, che maturano dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno. Le richieste di assenza oltre le 6 ore (full-time, riproporzionate per i lavoratori part-time), saranno autorizzate dall'azienda con gli stessi criteri di autorizzazione delle ferie.

Il personale escluso dalle limitazioni di orario (quadri, quadri super e livello A e AS) ai sensi dell'art. 1 R.D.L. 15 marzo 1923

n. 692 e successive modifiche quale il D. Lgs. 8 aprile 2003 n. 66, secondo le normative vigenti avrà diritto a 24 ore di permessi individuali in aggiunta a quelle previste dal comma precedente.

I permessi non fruiti entro il 30 giugno dell'anno successivo all'anno di maturazione decadranno e saranno retribuiti con la retribuzione oraria di fatto in atto al momento del pagamento.

In caso di prestazione lavorativa ridotta, e per tale si intende anche in caso di eventuali aspettative, nel corso dell'anno di calendario, al lavoratore verrà corrisposto un dodicesimo dei permessi di cui al presente articolo per ogni mese intero di servizio prestato presso l'azienda computando come mese intero la frazione di mese superiore ai 15 giorni, non computandosi a tal fine i periodi in cui non è dovuta, a carico del datore di lavoro, retribuzione secondo norma di legge e di contratto.

Riguardo ai permessi retribuiti previsti in caso di decesso si rimanda all'art. 4 della Legge 8 marzo 2000 n. 53.

Riguardo ai permessi per le prestazioni idrotermali nonché ai permessi per consultazioni elettorali si fa rimando alle disposizioni di legge vigenti.

Art. 28 - Tutele e aspettative

Art. 28.1 - Tossicodipendenze e alcolismo

I lavoratori di cui viene accertato lo stato di tossicodipendenza da droghe o lo stato di dipendenza da alcol, i quali intendono 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 assunti a

tempo indeterminato hanno diritto alla conservazione del posto di lavoro per il tempo in cui la sospensione delle prestazioni lavorative è dovuta all'esecuzione del trattamento riabilitativo e, comunque, per un periodo non superiore a tre anni.

Tale periodo è considerato di aspettativa non retribuita.

I lavoratori familiari di un tossicodipendente o di un alcolista possono essere posti, a domanda, in aspettativa non retribuita per concorrere al programma terapeutico e socio-riabilitativo del tossicodipendente o alcolista qualora il servizio per le tossicodipendenze ne attesti la necessità per un periodo massimo di tre mesi non frazionabile e non ripetibile.

Le relative domande devono essere presentate al datore di lavoro in forma scritta dall'interessato corredate da idonea documentazione redatta dai servizi sanitari o dalle altre strutture sopra indicate.

Art. 28.2 - Volontariato

In base a quanto disposto dalla legge quadro n. 266/1991, le parti convengono che, nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative dell'azienda, si potranno concordare flessibilità dell'orario di lavoro a favore dei lavoratori che svolgano attività di volontariato presso organizzazioni iscritte nei registri generali delle regioni e delle province autonome.

Art. 28.3 - Tutela delle situazioni di handicap

In riferimento all'art. 33 della Legge 104/1992, verranno concessi, ai portatori di handicap in situazioni di gravità e bisognosi di assistenza riabilitativa continua, permessi e agevolazioni.

Tali permessi potranno essere concessi anche ai lavoratori che abbiano a carico familiari, o siano affidatari di portatori di handicap in situazioni di gravità purché non ricoverati a tempo pieno in Istituti di cura.

Per usufruire dei permessi di cui ai commi precedenti, lo stato di handicap e la situazione di gravità dovranno essere accertati e certificati dalle preposte strutture pubbliche, come previsto dall'art. 4 della Legge 104/1992.

Come previsto al 5° e 6° comma del sopracitato art. 33, non potranno essere disposti trasferimenti di sede nei confronti dei lavoratori suesposti senza il loro espresso consenso.

In caso di necessità di acquisto di mezzi e/o strumenti necessari per la patologia invalidante, previa presentazione della dovuta documentazione, il lavoratore può richiedere un anticipo del trattamento di fine rapporto per la parte accantonata in azienda fino al 31.12.2006, prima della riforma riguardante i fondi di previdenza complementare, nei limiti delle disponibilità aziendali e dei singoli.

Per assistenza di familiari con handicap grave, ai sensi dell'art. 42, comma 4-bis, legge 8 marzo 2000 n. 53, il lavoratore può richiedere una aspettativa retribuita interamente ed unicamente dall'ente previdenziale per un periodo massimo di due anni, consecutivi o frazionati.

Art. 28.4 - Tutela della salute

Le Parti fanno espresso rimando al Decreto Legislativo n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche e/o integrazioni.

Il personale che presta lavoro nei turni notturni avrà facoltà di godere di pause per un totale di 30 minuti.

Art. 28.4 bis - Visite Mediche

Le visite mediche e la salute dei lavoratori sono affidate dalle aziende al medico del lavoro aziendale.

Ferme le disposizioni di cui all'art 28.4 e seguenti nonché del D. Lgs. n 81/2008 in tema di disposizioni di visite mediche per i lavoratori, è prevista una specifica visita oculistica una volta all'anno anche per i lavoratori che operano in modo significativo e continuativo, ancorché non prevalente, su apparecchiature elettroniche con video, su richiesta degli interessati.

Nelle centrali operative con utilizzo di cuffia e videoterminali i singoli lavoratori potranno richiedere al competente medico del lavoro dell'azienda ulteriori visite specialistiche.

Resta inteso che il lavoratore potrà richiedere ulteriori visite che saranno concesse a discrezione del medico competente nominato dall'azienda.

Le modalità per l'effettuazione delle visite medesime potranno formare oggetto di intesa con gli Organismi sindacali aziendali anche in sede di contrattazione integrativa.

Art. 28.5 - Tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori

I rapporti tra i lavoratori dovranno essere improntati al reciproco rispetto. Le Parti, al fine di tutelare la dignità della persona nei luoghi di lavoro, adotteranno comportamenti coerenti con le linee direttive della Raccomandazione CEE 92/131 e del Codice di condotta ivi allegato.

In particolare dovranno essere evitati comportamenti a connotazione sessuale, o altro tipo di comportamento basato

sul sesso, compreso quello di superiori a colleghi, offensivi della dignità della persona, ivi inclusi atteggiamenti malaccetti di tipo fisico, verbale e non verbale, che possano creare situazioni di disagio al lavoratore cui sono rivolti, o che possano influenzare decisioni riguardanti l'accesso al lavoro, la formazione e lo sviluppo professionale.

A livello aziendale, le Parti si impegnano ad eliminare gli effetti discriminanti di eventuali comportamenti contrari alla tutela della dignità della persona.

Art. 28.5 bis - Controllo a distanza tutela della privacy

Le aziende nell'utilizzare i sistemi tecnologici si impegnano a rispettare le normative di legge in materia di controllo a distanza dei lavoratori (art. 4 Statuto Lavoratori), nonché le disposizioni di legge e le raccomandazioni emesse dal Garante per la Tutela della privacy dei lavoratori.

Art. 28.6 - Aspettative

Il lavoratore in servizio effettivo da almeno due anni a tempo indeterminato, può richiedere un periodo di aspettativa della durata massima di quattro mesi: essa non potrà essere frazionata in periodi inferiori a due mesi.

In deroga al comma di cui sopra, la durata massima dell'aspettativa è elevabile a sei mesi solo per il personale inquadrato nei livelli C o D.

L'aspettativa dovrà essere preceduta da una richiesta scritta che deve essere presentata all'azienda almeno 30 giorni prima. La richiesta di aspettativa potrà essere presentata anche in termini più contenuti comunque con un preavviso minimo di

15 giorni, qualora l'aspettativa abbia una durata pari o inferiore a 4 mesi.

Tale aspettativa non potrà essere aggiunta ad altre assenze concesse o usufruite per legge o contratto.

L'aspettativa potrà essere nuovamente richiesta trascorsi quattro anni dalla scadenza della precedente. Il termine dei quattro anni decorrerà dalla fine dell'aspettativa stessa.

I lavoratori in aspettativa non potranno superare per ogni anno il 2% dell'organico, con il minimo di un lavoratore.

Le aspettative di cui sopra non comportano alcuna corresponsione e riconoscimento economico, nè maturazione dell'anzianità e del T.F.R. a favore dei lavoratori.

Per gravi motivi personali è facoltà dell'impresa di concedere permessi non retribuiti superando i limiti di cui sopra.

Art. 29 - Congedi - Diritti allo studio

Art. 29.1 - Permessi retribuiti per esami

In casi speciali e giustificati il datore di lavoro potrà concedere in qualunque epoca dell'anno congedi retribuiti con facoltà di dedurli dalle ferie annuali.

Ai lavoratori studenti, compresi quelli universitari, che devono sostenere prove di esami, e che, in base alla legge 20 maggio 1970 n. 300 hanno diritto ad usufruire di permessi giornalieri retribuiti, saranno concessi per la preparazione dei suddetti esami cinque giorni retribuiti, pari ad una settimana lavorativa all'anno.

I permessi di cui al precedente comma saranno retribuiti previa presentazione della documentazione ufficiale degli

esami sostenuti (certificati, dichiarazioni, libretti e ogni altro idoneo mezzo di prova).

Art. 29.2 - Permessi retribuiti per corsi di studio

Al fine di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, le aziende concederanno, nei casi e alle condizioni di cui ai successivi commi, permessi retribuiti ai lavoratori non in prova che intendono frequentare corsi di studio compresi nell'ordinamento scolastico, svolti presso istituti pubblici costituiti in base alla legge 31 dicembre 1962, n. 1859, o riconosciuti in base alla legge 19 gennaio 1942, n. 86, nonché corsi regolari di studio per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e per il conseguimento di diplomi universitari o di laurea.

I lavoratori potranno richiedere permessi retribuiti per un massimo di 150 ore pro capite in un triennio e nei limiti di un monte ore globale per tutti i dipendenti dell'unità produttiva che sarà determinato all'inizio di ogni triennio moltiplicando le 150 ore per un fattore pari al decimo del numero totale dei dipendenti occupati nella unità produttiva a tale data. Le ore di permesso, da utilizzare nell'arco del triennio, sono usufruibili anche in un solo anno.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per frequentare i corsi di studio non dovranno superare il due per cento della forza occupata alla data di cui al precedente comma.

Nelle aziende che occupano fino a 41 dipendenti le agevolazioni di cui al presente articolo sono riconosciute ad un solo lavoratore nel corso dell'anno.

In ogni unità produttiva e nell'ambito di questa, per ogni singolo reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività.

Il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso di studio al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, ad un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.

A tal fine il lavoratore interessato dovrà presentare la domanda scritta all'azienda nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori al trimestre.

Qualora il numero dei richiedenti sia tale da comportare il superamento della media annua del monte ore triennale e determini comunque l'insorgere di situazioni contrastanti con le condizioni di cui al 3° e 5° comma del presente articolo, la direzione aziendale, d'accordo con la rappresentanza sindacale ove esistente nell'azienda, e fermo restando quanto previsto ai precedenti 3° e 5° comma, provvederà a ridurre proporzionalmente i diritti individuali sul monte ore complessivo in base ai criteri obiettivi (quali: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio) per la identificazione dei beneficiari dei permessi e della relativa misura di ore assegnabili a ciascuno.

I lavoratori dovranno fornire all'azienda un certificato di iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

Dei permessi di cui al 2° comma potranno altresì usufruire i lavoratori extracomunitari per la partecipazione a corsi di scolarizzazione dedicati, organizzati da istituti e/o enti pubblici, con i limiti e le modalità di cui ai commi precedenti.

Art. 30 - Aggiornamento professionale

Le parti, in relazione al comune obiettivo di addivenire ad un miglioramento del servizio all'utenza e di ottenere più adeguati livelli di produttività, sia qualitativi che quantitativi, concordano sulla rilevanza dell'istruzione ed aggiornamento professionale e della formazione del personale quali strumenti per giungere ad una sempre maggiore valorizzazione delle reali capacità individuali dei dipendenti anche attraverso un loro diverso utilizzo.

Le parti concordano conseguentemente sull'opportunità di una politica aziendale tendente a favorire partecipazione a corsi di istruzione professionale e di formazione che potranno essere indetti direttamente dall'azienda o da organismi esterni. Pertanto, in sede di contrattazione aziendale, verrà concordato, in aggiunta ad altre modalità di attuazione, un monte ore da destinare a corsi di formazione. Nell'eventualità in cui in Azienda non fossero presenti R.S.A., sarà cura della Commissione paritetica di cui all'art. 4 del presente CCNL, raccomandare un monte ore da destinare ai corsi di formazione.

I corsi in questione, per i quali si farà ricorso anche a sistemi didattici utilizzando le più moderne tecnologie, riguarderanno il generalizzato arricchimento professionale per il sempre miglior espletamento delle mansioni in essere ed in particolare per il personale femminile si inseriranno in un processo generale tendente ad assicurare allo stesso pari opportunità nell'accesso alle varie posizioni professionali. Verificandosene la necessità da un punto di vista tecnico, organizzativo e produttivo, saranno anche riferiti a processi di mobilità orizzontale e verticale.

L'azienda, nell'individuare i lavoratori da inviare ai corsi, terrà conto delle esigenze tecniche, organizzative e produttive, delle attitudini personali dei lavoratori, nonché dell'eventuale richiesta degli stessi garantendo comunque un'uguale possibilità di partecipazione nel rispetto della legge 903/77.

I costi per la partecipazione ai corsi saranno a carico dell'azienda.

I corsi potranno essere tenuti anche durante l'orario di lavoro e, salvo casi eccezionali, quelli organizzati dall'azienda saranno tenuti fuori dall'orario di lavoro per non più del 50% del tempo.

Poiché la qualificazione professionale concreta un interesse reciproco dell'azienda e del lavoratore, le eventuali ore dedicate ai corsi al di fuori del normale orario di lavoro non potranno essere considerate ore di lavoro.

Nei casi di innovazioni, sia tecnologiche che organizzative, l'azienda curerà l'aggiornamento professionale del personale in modo da consentire lo svolgimento delle mansioni con adeguata competenza.

Art. 30.1 - Nuove assunzioni

In caso di nuove assunzioni per le quali sia previsto un inquadramento contrattuale nel livello A/B/C/D/E, l'impresa esaminerà in via preventiva le eventuali richieste di quei lavoratori inquadrati al livello immediatamente inferiore a quello contrattualmente previsto per le mansioni di cui alla nuova assunzione i quali, ritenendo di avere le attitudini necessarie, intendano essere adibiti alle mansioni superiori per le quali si dovrebbe procedere alla nuova assunzione, dando precedenza - tra queste - alle richieste dei lavoratori che avranno accresciuto le proprie capacità professionali attraverso il conseguimento di un adeguato e specifico titolo di studio o attraverso la frequenza di appositi corsi professionali attinenti il settore assistenza - promossi o dall'impresa o da organismi esterni.

L'impresa accoglierà le richieste compatibilmente con le

proprie specifiche esigenze tecniche, organizzative e produttive e con le attitudini e le capacità del lavoratore interessato.

Art. 31 - Congedo matrimoniale

Il lavoratore che non sia in periodo di prova in occasione di matrimonio fruirà di un congedo straordinario retribuito di 15 giorni consecutivi di calendario non computabili come ferie, secondo le disposizioni di legge in proposito.

Il datore di lavoro dovrà concedere il congedo straordinario con decorrenza dal terzo giorno antecedente alla celebrazione del matrimonio.

Compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative, se richiesto dal lavoratore e previo accordo, il congedo matrimoniale potrà essere usufruito entro sei mesi dalla data del matrimonio.

Il lavoratore ha l'obbligo di consegnare al datore di lavoro regolare documentazione della celebrazione del matrimonio entro 30 giorni dalla celebrazione stessa.

Art. 32 - Servizio militare e servizio civile

In caso di servizio militare e servizio civile, richiamo alle armi e richiamo alle armi per lavoratori stranieri, troveranno applicazione le disposizioni di legge vigenti in materia.

Art. 32.1 - Richiamo alle armi

Il richiamo alle armi non risolve il rapporto di lavoro; il periodo di richiamo viene computato a tutti gli effetti dell'anzianità.

Al lavoratore richiamato alle armi spetta il trattamento di legge, con l'aumento a tre mesi del periodo in relazione al quale va corrisposta l'indennità di cui al punto a) dell'art. 1 della legge 10 giugno 1940, n. 653.

Il lavoratore deve riprendere servizio entro dieci giorni dalla fine del richiamo se il servizio militare ha avuto durata non superiore a un mese; entro 15 giorni, se ha avuto durata superiore a un mese ma non a sei mesi; entro 20 giorni, se ha avuto durata superiore a sei mesi ma non a un anno; entro 30 giorni, se ha avuto durata superiore ad un anno; in caso contrario, il lavoratore sarà considerato dimissionario.

Art. 32.2 - Richiamo alle armi per lavoratori stranieri

Per gli stranieri la chiamata alle armi per adempiere agli obblighi di leva risolve il rapporto di lavoro.

In caso di richiamo alle armi lo straniero viene considerato in congedo straordinario senza retribuzione durante i primi tre mesi di assenza, trascorsi i quali si risolve il rapporto di lavoro.

A seguito della risoluzione di cui ai precedenti commi, si corrisponderà il solo trattamento di fine rapporto.

Al lavoratore straniero il cui Stato di origine riconosca ai lavoratori italiani ivi operanti un trattamento equivalente a quello di cui agli artt. 32 e 32.1, si applicheranno le disposizioni dei predetti artt. 32 e 32.1 anziché quelle del presente art. 32.2.

Art. 33 - Missioni e trasferte

Art. 33.1 - Modalità di rimborso

L'azienda ha facoltà di inviare il personale in missione temporanea fuori della propria residenza con un preavviso di norma di almeno 48 ore.

In tal caso al personale - fatta eccezione per il personale dipendente con funzioni commerciali di vendita, acquisto e promozione, che operi prevalentemente all'esterno dell'azienda, per il quale si rimanda agli accordi tra le parti - compete:

- 1) il rimborso delle spese effettive di viaggio;
- 2) il rimborso delle spese effettive per il trasporto del bagaglio;
- 3) il rimborso delle spese postali, telegrafiche ed altre, sostenute in esecuzione del mandato nell'interesse dell'azienda;
- 4) il rimborso delle spese effettivamente sostenute per il vitto ed il pernottamento nel limite dei massimali previsti dalle singole realtà aziendali.

Ai lavoratori dovrà comunque essere riconosciuto il rimborso integrale di un albergo due stelle ed il rimborso di colazioni e pranzi di norma non superiori ai seguenti valori, salvo diversa pattuizione in sede aziendale:

* prima colazione	euro 7,50
* colazione	euro 35,00
* pranzo	euro 35,00.

I lavoratori part-time possono essere inviati fuori sede solo con il loro consenso.

Art. 33.2 - Trasferimenti di residenza

Art. 33.2.1 - Motivi del trasferimento

A norma dell'art. 13 della legge 20 maggio 1970, n. 300, il lavoratore non può essere trasferito da una unità aziendale ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive.

Il personale trasferito avrà diritto, in caso di successivo licenziamento, al rimborso delle spese per il ritorno suo e della sua famiglia nel luogo di provenienza, purché il rientro sia effettuato entro sei mesi dal licenziamento, salvo i casi di forza maggiore.

Art. 33.2.2 - Indennità di trasferimento

I trasferimenti di residenza danno diritto alle seguenti indennità:

- A) al lavoratore che non sia capo-famiglia:
 - 1) il rimborso della spesa effettiva di viaggio per la via più breve;
 - 2) il rimborso della spesa effettiva per il trasporto del mobilio e del bagaglio;
 - 3) il rimborso dell'eventuale perdita di pigione qualora non sia stato possibile sciogliere la locazione o far luogo al subaffitto; tale rimborso va corrisposto per un massimo di sei mesi;

- B) al lavoratore che sia capo-famiglia o conviva con parenti verso cui abbia obblighi di alimenti:
 - 1) il rimborso delle spese effettive di viaggio per la via più breve per sé e per le persone di famiglia;

- 2) il rimborso delle spese effettive per il trasporto del mobilio o bagaglio;
- 3) il rimborso dell'eventuale perdita di pigione ove non sia stato possibile sciogliere la locazione o far luogo al subaffitto; tale rimborso va corrisposto per un massimo di sei mesi.

Il trasferimento dei lavoratori che determini il cambiamento di residenza verrà di norma comunicato per iscritto agli interessati con un preavviso di 45 giorni ovvero di 70 giorni per coloro che abbiano familiari a carico.

In tali ipotesi, ai lavoratori di cui al comma precedente sarà riconosciuto, per un periodo massimo di 9 mesi, il rimborso dell'eventuale differenza del canone effettivo di locazione per un alloggio dello stesso tipo di quello occupato nella località di provenienza.

Art. 34 - Affissione e consegna di copia del contratto

Il presente accordo ed eventuale regolamento interno saranno affissi in ogni sede in posizione ben visibile a tutto il personale interessato ed a tutti i nuovi assunti, a decorrere dalla firma del presente contratto, ne verrà consegnata una copia unitamente alla lettera di assunzione.

Una copia del contratto verrà consegnata anche a tutti i dipendenti in forza alla data della firma dello stesso.

Art. 35 - Corresponsione della retribuzione

La retribuzione deve essere corrisposta al lavoratore non oltre la fine di ogni mese.

All'atto del pagamento della retribuzione verrà consegnata al lavoratore una busta o prospetto equivalente in cui dovranno

essere distintamente specificate: la ragione sociale dell'azienda, il nome del lavoratore, il periodo di paga cui la retribuzione si riferisce, nonché le singole voci e rispettivi importi costituenti la retribuzione e l'elencazione delle trattenute.

Tanto in pendenza del rapporto di lavoro quanto alla fine di esso, in caso di contestazione su uno o più elementi costitutivi della retribuzione, dovrà essere intanto corrisposta al lavoratore la parte della retribuzione non contestata, contro il rilascio da parte del lavoratore stesso della quietanza per la somma ricevuta.

Nel caso in cui l'azienda ritardi il pagamento delle competenze di cui sopra dovute al lavoratore oltre quindici giorni, decorreranno di pieno diritto a favore del suindicato lavoratore gli interessi nella misura del 5 per cento in più del tasso ufficiale di sconto, con decorrenza dalla data della rispettiva scadenza. In tale caso detto lavoratore potrà risolvere il rapporto di lavoro con diritto anche all'indennità di mancato preavviso.

Art. 36 - Malattie e infortuni

Art. 36.1 - Comunicazione, ripresa del lavoro, controllo della malattia

Salvo il caso di giustificato e comprovato impedimento, il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia della propria malattia al datore di lavoro e cioè di norma prima dell'inizio dell'orario di lavoro.

In caso di mancata comunicazione, trascorso un giorno dall'inizio dell'assenza, l'assenza stessa sarà considerata ingiustificata, con le conseguenze previste dall'art. 50 del presente contratto.

In caso di malattia all'estero, il certificato medico deve essere timbrato dalla rappresentanza diplomatica o consolare del paese straniero in cui è insorta la malattia. Tale documento dovrà essere legalizzato dalla rappresentanza diplomatica o consolare con l'attestazione che esso è valido come certificazione, con verifica del medico della rappresentanza diplomatica o consolare e quindi inviato in Italia. Il tutto deve essere trasmesso all'azienda di norma entro 2 gg. dall'inizio della malattia.

Nell'ipotesi di continuazione della malattia, salvo il caso di giustificato e comprovato impedimento, il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia della continuazione stessa all'azienda da cui dipende; in caso di mancata comunicazione, trascorso un giorno dall'inizio dell'assenza, l'assenza stessa sarà considerata ingiustificata con le conseguenze previste dall'art. 50 del presente contratto.

Ai sensi dell'art. 5 della legge 20 maggio 1970, n. 300, il datore di lavoro o chi ne fa le veci ha diritto di far effettuare il controllo delle assenze per infermità di malattia attraverso i servizi ispettivi degli Istituti competenti nonché dai medici dei servizi sanitari indicati dalla Regione. Il datore di lavoro o chi ne fa le veci ha inoltre la facoltà di far controllare la idoneità fisica del lavoratore da parte di enti pubblici ed istituti specializzati di diritto pubblico.

Nota a Verbale

Al lavoratore, ove richiesto e secondo le prassi aziendali, resta l'obbligo di comunicare al proprio datore di lavoro il numero di protocollo del certificato.

Art. 36.2 - Visite di controllo

L'azienda ha facoltà di far controllare le assenze per infermità secondo le disposizioni di Legge che regolano la materia.

Il lavoratore assente per malattia è tenuto a trovarsi nel proprio domicilio dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00, al fine di consentire l'effettuazione delle visite di controllo.

Qualora le suindicate fasce orarie di reperibilità dovessero essere modificate a seguito di provvedimento amministrativo o legislativo su decisione dell'Ente preposto ai controlli, in orari diversi da quelli indicati al secondo comma del presente articolo, questi ultimi saranno adeguati ai nuovi criteri organizzativi.

Sono fatte salve le eventuali necessità di assentarsi dal domicilio per visite mediche, accertamenti specialistici, visite di controllo che il lavoratore dovrà documentare.

Art. 36.3 - Conservazione del posto

Durante la malattia, il lavoratore non in prova ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 220 giorni in un anno di calendario (1-1/31-12) trascorso il quale, perdurando la malattia, il datore di lavoro potrà procedere al licenziamento con la corresponsione di quanto previsto all'art. 42 del presente contratto.

La conservazione del posto sarà prolungata, su preventiva richiesta scritta del lavoratore, per un ulteriore periodo di aspettativa non retribuita e non superiore a 120 giorni di calendario alla condizione che siano esibiti dal lavoratore regolari certificati medici. I giorni si intendono di calendario sia per il personale a tempo pieno che per quello part-time.

In caso di superamento del periodo di comporta previsto dal primo e secondo comma, l'azienda si dichiara disponibile, se richiesto, ad esaminare eventuali casi specifici.

Il datore di lavoro darà riscontro alla richiesta di cui al precedente comma, comunicando per iscritto la scadenza del periodo di aspettativa.

Al termine del periodo di aspettativa il datore di lavoro potrà procedere al licenziamento; il periodo stesso è considerato utile ai fini dell'anzianità di servizio in caso di prosecuzione del rapporto.

Nei confronti dei lavoratori assunti con contratto a tempo determinato le norme relative alla conservazione del posto ed al trattamento retributivo di cui al successivo articolo sono applicabili nei limiti di scadenza del contratto stesso.

Nota a verbale

Le parti firmatarie invitano le Aziende a comunicare ai lavoratori interessati, almeno 30 giorni prima, la scadenza dei termini previsti al 1° e 2° comma del presente articolo.

Art. 36.4 - Indennità giornaliera malattia

Durante il periodo di malattia, previsto dall'articolo precedente, il lavoratore avrà diritto, alle normali scadenze dei periodi di paga:

- A) ad una indennità pari al 100% della retribuzione giornaliera per i primi 3 giorni "periodo di carenza";
- B) ad una indennità pari al cinquanta per cento della retribuzione giornaliera per i giorni di malattia dal quarto al ventesimo e pari a due terzi della retribuzione stessa per i giorni di malattia dal ventunesimo in poi, posta a carico dell'INPS ai sensi dell'articolo 74 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, secondo le modalità stabilite, e anticipata dal datore di lavoro ai sensi dell'art. 1 della

legge 29 febbraio 1980, n. 33. L'importo anticipato dal datore di lavoro è posto a conguaglio con i contributi dovuti all'INPS, secondo le modalità di cui agli articoli 1 e 2 della legge 29 febbraio 1980, n. 33;

- C) ad una integrazione dell'indennità a carico dell'INPS da corrispondersi dal datore di lavoro, a suo carico, in modo da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione netta.

Ai lavoratori retribuiti in tutto o in parte con percentuali o maggiorazioni (turni) il calcolo dell'importo giornaliero dovrà essere effettuato sulla base della media degli elementi fissi e variabili della retribuzione di fatto percepita nei dodici mesi precedenti la maturazione del diritto, o comunque, nel periodo di minore servizio prestato presso l'azienda.

Al fine della percezione delle indennità economiche relative al periodo di malattia il lavoratore è tenuto - ai sensi dell'art. 2 della legge 29 febbraio 1980, n. 33 - a recapitare o a trasmettere a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento entro due giorni dal rilascio da parte del medico curante l'attestazione sull'inizio e la durata presunta della malattia nonché i successivi certificati in caso di ricaduta o continuazione della malattia.

Al momento della risoluzione del rapporto, il datore di lavoro è obbligato a rilasciare una dichiarazione di responsabilità dalla quale risulti il numero di giornate di malattia indennizzate nel periodo, precedente alla data di risoluzione del rapporto, dell'anno di calendario in corso.

Il periodo di malattia è per i primi 220 giorni considerato come presenza effettiva e quindi l'azienda integrerà la retribuzione per tutto il periodo corrisposta a detto titolo dall'INPS.

Le indennità a carico del datore di lavoro non sono dovute se l'INPS non corrisponde per qualsiasi motivo l'indennità di cui alla lettera a) del presente articolo; se l'indennità stessa è

corrisposta dall'INPS in misura ridotta, il datore di lavoro non è tenuto ad integrare la parte di indennità non corrisposta dall'Istituto.

Art. 36.5 - Assicurazione INAIL

Le aziende sono tenute ad assicurare presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali il personale dipendente soggetto all'obbligo assicurativo secondo le vigenti norme legislative e regolamentari.

Il lavoratore deve dare immediata notizia di qualsiasi infortunio anche di lieve entità, al proprio datore di lavoro; quando il lavoratore abbia trascurato di ottemperare all'obbligo predetto e il datore di lavoro, non essendo venuto altrimenti a conoscenza dell'infortunio, non abbia potuto inoltrare la prescritta denuncia all'INAIL, il datore di lavoro resta esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dal ritardo stesso.

Art. 36.6 - Indennità giornaliera infortunio

Ai sensi dell'art. 73 del D.P.R. 30 giugno 1965, n. 1124, il datore di lavoro è tenuto a corrispondere un'intera quota giornaliera della retribuzione di fatto di cui all'art. 42 per la giornata in cui avviene l'infortunio.

A decorrere dal primo giorno successivo a quello dell'infortunio, verrà corrisposta dal datore di lavoro al lavoratore non apprendista assente per inabilità temporanea assoluta derivante da infortunio sul lavoro, per un periodo massimo di 180 giorni, una integrazione dell'indennità corrisposta dall'INAIL fino a raggiungere complessivamente il 100% (cento per cento) della retribuzione giornaliera netta.

Art. 36.7 - Conservazione del posto per infortunio

Nei confronti dei lavoratori infortunati sul lavoro la conservazione del posto è garantita sino a completa guarigione alla condizione che siano esibiti dal lavoratore regolari certificati medici nel limite di 200 giorni.

Art. 36.8 - Conservazione del posto per TBC

I lavoratori affetti da tubercolosi, che siano ricoverati in istituti sanitari o case di cura a carico dell'assicurazione obbligatoria TBC o dello Stato, delle provincie e dei comuni, o a proprie spese, hanno diritto alla conservazione del posto fino a diciotto mesi dalla data di sospensione del lavoro a causa della malattia tubercolare; nel caso di dimissione per dichiarata guarigione, prima della scadenza di quattordici mesi dalla data di sospensione predetta, il diritto alla conservazione del posto sussiste fino a quattro mesi successivi alla dimissione stessa.

Per le aziende che impiegano più di 15 dipendenti l'obbligo di conservazione del posto sussiste in ogni caso fino a sei mesi dopo la data di dimissioni dal luogo di cura per avvenuta stabilizzazione, ai sensi dell'art. 9 della legge 14 dicembre 1970, n. 1088, così come modificato dall'art. 10, L. 6 agosto 1975, n. 419.

Tanto nei casi di ricovero in luogo di cura quanto negli altri casi, al lavoratore affetto da malattia tubercolare sarà riconosciuto nell'anzianità di servizio un periodo massimo di 200 giorni.

Art. 37 - Gravidanza e puerperio

Si rimanda alle disposizioni di cui al Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della

maternità e della paternità – Decreto Legislativo n. 151 del 26 marzo 2001 - e successive modifiche e integrazioni.

Si precisa che nel caso in cui la lavoratrice madre decida di optare per il congedo parentale (ex astensione facoltativa) di sei mesi immediatamente dopo il congedo di maternità (ex astensione obbligatoria) potrà usufruire di un ulteriore periodo di permesso non retribuito fino al raggiungimento di un anno di età del bambino.

Durante il periodo di congedo di maternità la lavoratrice ha diritto ad una integrazione dell'indennità anticipata dal datore di lavoro per conto dell'INPS (80% della retribuzione) fino al raggiungimento del 100% della retribuzione mensile netta cui la lavoratrice avrebbe diritto in caso di normale svolgimento del rapporto, salvo che l'indennità economica dell'INPS non raggiunga un importo superiore.

Art. 38 - Sospensione del lavoro

In caso di sospensione del lavoro per fatto dipendente dal datore di lavoro e indipendente dalla volontà del lavoratore, questi ha diritto alla retribuzione di fatto di cui all' art. 36, per tutto il periodo della sospensione.

La norma di cui al precedente comma non si applica nel caso di pubbliche calamità, eventi atmosferici straordinari e altri casi di forza maggiore.

Art. 38 bis - Anzianità di servizio

L'anzianità di servizio decorre dal giorno in cui il lavoratore è entrato a far parte della azienda, quali che siano le mansioni ad esso affidate o dalla eventuale anzianità convenzionale riconosciuta.

Art. 39 - Passaggi di qualifica

Il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti al livello superiore che abbia successivamente acquisito ovvero a mansioni equivalenti alle ultime effettivamente svolte. Nel caso di assegnazione a mansioni superiori il prestatore ha diritto al trattamento corrispondente dopo un periodo massimo di tre mesi.

Art. 39.1 - Promozioni a livello superiore

Il lavoratore promosso a livello superiore ha diritto alla retribuzione contrattuale del nuovo livello; qualora il lavoratore percepisca, all'atto della promozione, una retribuzione globale superiore al minimo tabellare del nuovo livello, manterrà la stessa retribuzione globale operando sul superminimo, fatti salvi gli eventuali "assegni ad personam non assorbibili".

In ogni caso, tale eccedenza non potrà essere assorbita dagli scatti di anzianità.

Art. 40 - Scatti di anzianità

Per l'anzianità di servizio maturata presso la stessa azienda o gruppo aziendale il personale ha diritto a dieci scatti biennali.

A decorrere dal 1/01/2013 gli importi degli scatti in cifra fissa sono determinati, per ciascun livello di inquadramento, nelle seguenti misure:

Quadri super	€ 32,00
Quadri	€ 32,00
Livello A super	€ 31,00

Livello A	€ 31,00
Livello B	€ 28,50
Livello C	€ 27,00
Livello D	€ 24,80
Livello E	€ 23,00

L'importo degli scatti, determinati secondo i criteri di cui ai commi precedenti, viene corrisposto con decorrenza dal primo giorno del mese immediatamente successivo a quello in cui si compie il biennio di anzianità.

In occasione del nuovo scatto, l'importo maturato precedentemente è da calcolarsi con i valori indicati nella tabella di cui al presente articolo senza liquidazione di arretrati per gli scatti maturati per il periodo pregresso.

Art. 40 bis - Buono pasto

A decorrere dal primo giorno del mese successivo dalla data di stipula del presente CCNL, le aziende riconosceranno un buono pasto o un servizio mensa il cui valore minimo sarà di euro 5,29.

Art. 41 - Retribuzione mensile e prospetto paga

Eccettuate le prestazioni occasionali o saltuarie, la retribuzione mensile, sia normale che di fatto, è in misura fissa e cioè non variabile in relazione alle festività, ai permessi retribuiti, alle giornate di riposo settimanale di legge cadenti nel periodo di paga e, fatte salve le condizioni di miglior favore, alla distribuzione dell'orario settimanale.

Essa si riferisce pertanto a tutte le giornate del mese di calendario.

La retribuzione corrisposta al lavoratore dovrà risultare da

apposito prospetto paga nel quale dovrà essere specificato la ragione sociale dell'impresa, il periodo di lavoro a cui la retribuzione si riferisce, l'importo della retribuzione, la misura e l'importo dell'eventuale lavoro straordinario e di tutti gli altri elementi che concorrono a formare l'importo corrisposto nonché tutte le ritenute effettuate.

Art. 42 - Quota giornaliera

La quota giornaliera della retribuzione, sia normale che di fatto, si ottiene, in tutti i casi, dividendo l'importo mensile per il divisore convenzionale 26 per le aziende che hanno l'articolazione dell'orario di lavoro settimanale sia su 5 che su 6 giorni.

Le parti si danno atto che con l'adozione del divisore convenzionale di cui al presente articolo hanno inteso stabilire l'equivalenza di trattamento sia per le trattenute sia per il pagamento delle giornate lavorative.

Art. 43 - Quota oraria

La quota oraria della retribuzione, sia normale che di fatto, si ottiene dividendo l'importo mensile per i seguenti divisori convenzionali:

- a) 160 per tutto il personale, ad esclusione dei lavoratori discontinui
- b) 188 per i lavoratori discontinui.

Le parti si danno atto che con l'adozione del divisore convenzionale di cui ai punti a) e b) hanno inteso stabilire l'equivalenza di trattamento sia per le trattenute sia per il pagamento di ore.

Art. 44 - Aumenti tabellari

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

Per aumenti di merito devono intendersi gli importi corrisposti con riferimento alle attitudini e al rendimento del lavoratore ed esplicitamente indicati in atto scritto.

Gli aumenti che non siano di merito e non derivino da scatti di anzianità, erogati dalle aziende indipendentemente dai contratti collettivi stipulati in sede sindacale, possono essere assorbiti in tutto o in parte, in caso di aumento di contratti o di leggi, solo se l'assorbimento sia stato previsto da eventuali accordi sindacali oppure espressamente stabilito all'atto della concessione.

Art. 45 - Indennità di cassa

Senza pregiudizio di eventuali procedimenti penali e delle sanzioni disciplinari, al personale normalmente adibito ad operazioni di cassa con carattere di continuità, qualora abbia piena e completa responsabilità della gestione di cassa, con l'obbligo di accollarsi le eventuali differenze, compete un'indennità di cassa per 12 mensilità di euro 45,00 (quarantacinque/00).

Per coloro invece che svolgono mansioni diverse da cassiere ma gestiscono denaro come accessorio alla mansione compete una indennità di maneggio denaro per 12 mensilità di euro 20,00 (venti/00).

Art. 46 - Mensilità supplementari (Tredicesima e Quattordicesima)

Art. 46.1 - Tredicesima mensilità

In coincidenza con la vigilia di Natale di ogni anno le aziende dovranno corrispondere al personale dipendente un importo pari ad una mensilità della retribuzione di fatto di cui all'art. 41.

In caso di prestazione lavorativa ridotta, rispetto all'intero periodo di 12 mesi precedenti alla suddetta data, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della 13a mensilità quanti sono i mesi di servizio prestato presso l'azienda, computando come mese intero la frazione di mese superiore ai 15 giorni.

Ai lavoratori retribuiti in tutto o in parte con percentuali o maggiorazioni (turni), il calcolo dell'importo della tredicesima mensilità dovrà essere effettuato sulla base della media degli elementi fissi e variabili della retribuzione di fatto percepiti nei 12 mesi precedenti la maturazione del diritto o comunque nel periodo di minore servizio prestato presso l'azienda.

Dall'ammontare della tredicesima mensilità saranno detratti i ratei relativi ai periodi in cui non sia stata corrisposta dal datore di lavoro la retribuzione per una delle cause previste dal presente contratto.

Per i periodi di assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio di cui al precedente art. 31, la lavoratrice ha diritto a percepire dal datore di lavoro la tredicesima mensilità intera deducendo l'importo erogato dall'INPS.

Art. 46.2 - Quattordicesima mensilità

Al personale compreso nella sfera di applicazione del presente accordo sarà corrisposto, entro il mese di luglio di ogni anno, un importo pari ad una mensilità della retribuzione di fatto di cui all'art. 41, in atto al 30 giugno immediatamente precedente (quattordicesima mensilità), esclusi gli assegni familiari.

In caso di prestazione lavorativa ridotta, rispetto all'intero periodo di 12 mesi precedenti alla suddetta data, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della 14a mensilità quanti sono i mesi di servizio prestato presso l'azienda, computando come mese intero la frazione di mese superiore ai 15 giorni.

Ai lavoratori retribuiti in tutto o in parte con percentuali o maggiorazioni (turni), il calcolo dell'importo della quattordicesima mensilità dovrà essere effettuato sulla base della media degli elementi fissi e variabili della retribuzione di fatto percepiti nei 12 mesi precedenti la maturazione del diritto o comunque nel periodo di minore servizio prestato presso l'azienda.

Dall'ammontare della quattordicesima mensilità saranno detratti i ratei relativi ai periodi in cui non sia stata corrisposta dal datore di lavoro la retribuzione per una delle cause previste dal presente contratto.

Per i periodi di assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio di cui al precedente art. 37, la lavoratrice ha diritto a percepire dal datore di lavoro la quattordicesima mensilità intera deducendo l'importo erogato dall'INPS.

Art. 47 - Risoluzione del rapporto di lavoro

Ai sensi dell'art. 2118 del codice civile ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando preavviso scritto a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento, nei termini stabiliti nei successivi articoli.

La cessazione del rapporto di lavoro ha luogo:

- a) per dimissioni;
- b) per recesso da parte dell'impresa a norma dell'art. 2118 C.C. nei limiti consentiti dalla legge;
- c) per malattia o conseguenza di infortunio la cui durata abbia superato il periodo contrattuale di conservazione del posto ai sensi dei precedenti artt. 36.3 e 36.7;
- d) per recesso per giusta causa a norma dell'art. 2119 C.C.;
- e) per recesso per giustificato motivo a norma della legge 15 luglio 1966, n. 604 e nell'ambito dell'applicazione della stessa;
- f) per morte.

Quando la risoluzione del rapporto di lavoro avvenga ai sensi del punto b), nei casi cioè di licenziamento non motivato consentiti dalla legge 15 luglio 1966, n. 604, compete al lavoratore, oltre al trattamento di fine rapporto, il preavviso.

La risoluzione del rapporto di lavoro ai sensi del punto c) comporta l'obbligo della corresponsione, oltre al trattamento di fine rapporto, dell'indennità sostitutiva del preavviso.

La risoluzione per giusta causa di cui al punto d) potrà essere esercitata quando si verifichi una mancanza così grave da non consentire la prosecuzione anche provvisoria del rapporto.

Il datore di lavoro che recede dal rapporto per giusta causa non deve al prestatore di lavoro il preavviso né la corrispondente indennità, ma solo il trattamento di fine rapporto. Al lavoratore che recede per giusta causa spettano, invece, il trattamento di fine rapporto e un importo equivalente all'ammontare della retribuzione che sarebbe spettata per il periodo di preavviso stabilito nel caso di recesso a norma del punto b) del presente articolo.

Il recesso ha effetto dalla data risultante dalla ricevuta della lettera raccomandata a.r. diretta al domicilio della parte

interessata.

L'intimazione verbale, ferma la data di effetto come sopraindicata, deve essere confermata per iscritto.

L'esercizio del diritto di recesso per giusta causa lascia impregiudicate le eventuali azioni di danno spettanti a norma di legge.

Il giustificato motivo di licenziamento di cui alla lettera e) sussiste nei casi previsti dalla legge 15 luglio 1966, n. 604.

In caso di licenziamento per giustificato motivo, sono dovuti il preavviso e il trattamento di fine rapporto.

Qualora la risoluzione del rapporto di lavoro avvenga per notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro, a norma dell'art. 3 della legge 15 luglio 1966, n. 604, l'impresa è tenuta a contestare per iscritto la mancanza all'interessato, il quale può presentare, entro 7 giorni, le proprie difese scritte.

Quando la cessazione del rapporto di lavoro avvenga per morte devesi corrispondere al coniuge, ai figli e, se vivevano a carico del prestatore di lavoro, ai parenti entro il terzo grado, il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva del preavviso stabilite nel caso di recesso.

In mancanza delle persone indicate nel primo comma, le somme spettanti sono attribuite secondo le norme della successione testamentaria o legittima.

Art. 48 - Preavviso

I termini di preavviso, a decorrere dal primo o dal sedicesimo giorno di ciascun mese, sono i seguenti:

a) fino a cinque anni di servizio compiuti:

Quadri/Quadri super	60	giorni di calendario
Livello A/A super-B	45	giorni di calendario
Livello C-D	30	giorni di calendario
Livello E	15	giorni di calendario

b) oltre i cinque anni di servizio compiuti:

Quadri/Quadri super	90	giorni di calendario
Livello A/A super-B	60	giorni di calendario
Livello C-D	45	giorni di calendario
Livello E	30	giorni di calendario

La parte che risolve il rapporto senza l'osservanza del termine di preavviso deve corrispondere all'altra parte l'indennità sostitutiva.

Durante il periodo di preavviso prestato in servizio, eccettuato il caso di dimissioni, l'impresa è tenuta ad accordare al lavoratore adeguati permessi, con un massimo di due ore giornaliere, per consentirgli la ricerca di altra occupazione.

Il periodo di preavviso è considerato come servizio; qualora, peraltro, il preavviso venga consensualmente sostituito dalla corrispondente indennità, il rapporto di lavoro è risolto all'atto dell'effettiva cessazione del servizio.

Art. 48.1 - Indennità sostitutiva di preavviso

Ai sensi del secondo comma dell'art. 2118 del Codice Civile in caso di mancato preavviso al lavoratore sarà corrisposta una indennità equivalente all'importo della retribuzione di fatto di cui all'art. 41, corrispondente al periodo di cui all'articolo precedente, comprensiva dei ratei di 13ma e 14ma mensilità.

Art. 48.2 - Dimissioni

In caso di dimissioni i termini sono ridotti del 50% con un minimo di 15 giorni.

Nel caso di cessazione del rapporto di lavoro per dimissioni, é in facoltà dell'impresa rinunciare totalmente o parzialmente all'osservanza dei termini di preavviso con diritto per il lavoratore a percepire, oltre al trattamento di fine rapporto, la retribuzione relativa al periodo di lavoro effettivamente prestato.

Al personale che risolve il rapporto di lavoro nel periodo di gravidanza o fino al compimento di un anno di età del bambino compete, oltre al trattamento di fine rapporto, un importo equivalente all'ammontare della retribuzione che sarebbe spettata per il periodo di preavviso stabilito nel caso di recesso da parte dell'impresa.

La gravidanza o l'esistenza in vita del bambino dovranno essere documentate con opportuni certificati.

Art. 49 - Trattamento di fine rapporto

Art. 49.1 - Elementi per il conteggio del T.F.R.

In ogni caso di risoluzione del rapporto di lavoro subordinato il prestatore di lavoro ha diritto ad un trattamento di fine rapporto determinato secondo le norme della Legge 29 maggio 1982, n. 297, e secondo le norme del presente articolo.

Ai sensi e per gli effetti del 2° comma dell'art. 2120 codice civile, come modificato dalla Legge 29 maggio 1982, n. 297, sono escluse dalla quota annua della retribuzione utile ai fini

del calcolo del trattamento di fine rapporto le seguenti somme:

- rimborsi spese;
- le somme concesse occasionalmente a titolo di "una tantum", gratificazioni straordinarie non contrattuali e simili;
- i compensi per lavoro straordinario e per lavoro festivo;
- l'indennità sostitutiva del preavviso, di cui all'art. 48.1;
- l'indennità sostitutiva di ferie di cui all'art. 26.3;
- le prestazioni in natura, quando sia previsto un corrispettivo a carico del lavoratore;
- gli elementi espressamente esclusi dalla contrattazione collettiva integrativa.

Ai sensi del terzo comma art. 2120 C.C., come modificato dalla Legge 29.05.82, n. 297, in caso di sospensione della prestazione di lavoro nel corso dell'anno per una delle cause di cui all'art. 2110 C.C., nonché in caso di sospensione totale o parziale per la quale sia prevista l'integrazione salariale, in luogo delle indennità economiche corrisposte dagli istituti assistenziali (INPS, INAIL), deve essere computato nella quota annua della retribuzione utile al calcolo del trattamento di fine rapporto l'equivalente della retribuzione a cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto di lavoro.

Art. 49.2 - Decesso del dipendente

In caso di decesso del dipendente, il trattamento di fine rapporto e l'indennità sostitutiva del preavviso saranno corrisposti agli aventi diritto secondo le disposizioni di legge vigenti in materia.

Art. 49.3 - Data di corresponsione del T.F.R.

Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto alla cessazione del servizio nei tempi tecnici necessari alla elaborazione, aumentato del tasso di rivalutazione, di cui alla Legge 29 maggio 1982 n. 297, e comunque non oltre 60 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

Art. 50 - Doveri del personale e norme disciplinari

Art. 50.1 - Doveri del lavoratore

Il lavoratore ha l'obbligo di osservare nel modo più scrupoloso i doveri e il segreto di ufficio, di usare modi cortesi con il pubblico e di tenere una condotta conforme ai civili doveri e di cooperare alla prosperità dell'Impresa.

Art. 50.2 - Divieti e autorizzazioni

E' vietato al personale ritornare nei locali dell'azienda e trattenersi oltre l'orario prescritto se non per ragioni di servizio, e con l'autorizzazione dell'azienda.

Non è consentito al personale di allontanarsi dal servizio durante l'orario se non per ragioni di lavoro e con permesso esplicito.

Il datore di lavoro a sua volta non potrà trattenere il proprio personale oltre l'orario normale, salvo nel caso di prestazione di lavoro straordinario.

Il lavoratore, previa espressa autorizzazione, può allontanarsi dal lavoro anche per ragioni estranee al servizio. In tal caso è in facoltà del datore di lavoro richiedere il recupero delle ore di assenza con altrettante ore di lavoro normale nella misura massima di due ore al giorno senza diritto ad alcuna maggiorazione.

E' assolutamente vietato abbandonare il proprio posto di lavoro prima del previsto orario di uscita.

Art. 50.3 - Termini di giustificazione delle assenze

Salvo i casi di legittimo impedimento, di cui sempre incombe al lavoratore l'onere della prova, e fermo restando l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza al datore di lavoro, le assenze devono essere giustificate per iscritto presso l'azienda entro 48 ore, per gli eventuali accertamenti.

Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto quante sono le ore e/o giornate di assenza, fatta salva l'applicazione della sanzione prevista dal successivo art. 50.6.

Art. 50.4 - Ritardi

I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro.

Nei confronti dei ritardatari sarà operata una trattenuta, che dovrà figurare sul prospetto paga di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo, fatta salva l'applicazione della sanzione prevista dal successivo art. 50.6.

Art. 50.5 - Mutamento della residenza

E' dovere del personale di comunicare immediatamente all'azienda ogni mutamento della propria dimora sia durante il servizio che durante i congedi.

Il personale ha altresì l'obbligo di rispettare ogni altra disposizione emanata dall'azienda per regolare il servizio interno in quanto non contrasti con le norme del presente accordo e con le leggi vigenti e rientri nelle normali

attribuzioni del datore di lavoro.

Tali norme dovranno essere rese note al personale con comunicazione scritta o mediante affissione nell'interno dell'azienda.

Art. 50.6 - Provvedimenti disciplinari

L'inosservanza dei doveri da parte del personale dipendente comporta i seguenti provvedimenti, che saranno presi dal datore di lavoro in relazione all'entità delle mancanze e alle circostanze che le accompagnano:

- 1) biasimo inflitto verbalmente per le mancanze più lievi;
- 2) biasimo inflitto per iscritto nei casi di recidiva delle infrazioni di cui al precedente punto;
- 3) multa in misura non eccedente l'importo di 8 ore della normale retribuzione;
- 4) sospensione della retribuzione e dal servizio per un massimo di giorni 10;
- 5) licenziamento disciplinare con o senza preavviso e con le altre conseguenze di ragione e di legge.

Le somme trattenute ai lavoratori in riferimento a quanto indicato ai punti 3 e 4 verranno devolute a un Fondo speciale a fini sociali che sarà gestito dalle R.S.A. e dall'azienda.

I provvedimenti disciplinari vengono applicati secondo le norme di legge in relazione alla gravità o recidività della mancanza o della colpa.

Quando sia richiesto dalla natura della mancanza o dalla necessità di accertamenti in conseguenza della medesima, l'impresa, in attesa di deliberare l'eventuale provvedimento disciplinare, può disporre la sospensione temporanea dal servizio per il tempo strettamente necessario, ferma restando la corresponsione degli emolumenti.

Prima di deliberare i provvedimenti disciplinari previsti ai punti 1/2/3/4/5 del presente articolo, l'impresa contesta per iscritto la mancanza all'interessato il quale può presentare, entro 15 giorni, le proprie difese scritte, anche tramite l'Organizzazione Sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

Trascorsi i 15 giorni l'impresa, qualora decida di adottare un provvedimento, lo comunicherà all'interessato.

Art. 50.7 - Modalità di adozione dei provvedimenti disciplinari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 della Legge 20.5.1970, n. 300, le disposizioni contenute negli articoli di cui al presente articolo nonché quelle contenute nei regolamenti o accordi aziendali in materia di sanzioni disciplinari devono essere portate a conoscenza dei lavoratori mediante affissione in luogo accessibile a tutti.

Il lavoratore colpito da provvedimento disciplinare il quale intenda impugnare la legittimità del provvedimento stesso può avvalersi delle procedure di conciliazione previste dall'art. 7 della legge 20.05.970, n. 300.

Art. 51 - Responsabilità civili e penali

Ai lavoratori Quadri/Quadri super e di Livello A/A super con responsabilità di direzione esecutiva, nei casi in cui le norme di legge o di regolamento attribuiscono loro specifiche responsabilità civili o penali, anche in presenza di apposite deleghe nei rapporti con i terzi, è riconosciuta l'assistenza legale e la copertura di eventuali spese connesse, in caso di procedimenti civili o penali per cause non dipendenti da colpa grave o dolo e relative a fatti direttamente connessi con l'esercizio delle funzioni svolte.

Art. 52 - Procedimenti penali

Ove il dipendente sia privato della libertà personale in conseguenza di procedimento penale, il datore di lavoro lo sospenderà dal servizio e dallo stipendio o salario e ogni altro emolumento e compenso fino al giudicato definitivo.

In caso di procedimento penale per reato non colposo, ove il lavoratore abbia ottenuto la libertà provvisoria, il datore di lavoro ha facoltà di sospenderlo dal servizio e dallo stipendio o salario e ogni altro emolumento o compenso.

Salva l'ipotesi di cui al successivo comma, dopo il giudicato definitivo il datore di lavoro deciderà sull'eventuale riammissione in servizio, fermo restando che comunque il periodo di sospensione non sarà computato agli effetti dell'anzianità del lavoratore.

Nella ipotesi di sentenza definitiva di assoluzione con formula piena il lavoratore ha diritto in ogni caso alla riammissione in servizio.

In caso di condanna per delitto non colposo commesso fuori dall'azienda, al lavoratore che non sia riammesso in servizio spetterà il trattamento previsto dal presente contratto per il caso di dimissioni.

Il rapporto di lavoro si intenderà , invece, risolto di pieno diritto e con gli effetti del licenziamento in tronco, qualora la condanna risulti motivata da reato commesso nei riguardi del datore di lavoro o in servizio.

Art. 53 - Divise

Quando viene fatto obbligo al personale di indossare speciali

divise la spesa relativa è a carico del datore di lavoro.

Art. 54 - Reperibilità

Per necessità tecnico organizzative delle centrali operative ad alcuni lavoratori potrà essere richiesta su base volontaria la reperibilità giornaliera sulle 24 ore al di fuori del posto di lavoro, con l'impegno di recarsi sul posto di lavoro in caso di necessità, nel tempo che verrà concordato con il lavoratore stesso.

La reperibilità sarà computata a partire dalla consegna dell'apparecchio cerca persone (teledrin, telefono palmare o altro strumento) e fino alla sua riconsegna, fermo restando l'obbligo che per l'intero periodo l'apparecchio dovrà restare in funzione e costantemente collegato alla persona.

Come indennità di reperibilità sarà corrisposto un importo pari a euro 8,00 per ogni 24 ore o frazione di esse; salvo quanto diversamente previsto in accordi scritti individuali che possono recepire forme di forfetizzazione.

Qualora venisse richiesta la prestazione lavorativa con presenza in azienda saranno riconosciuti:

- un compenso pari alle ore di lavoro prestate,
- le maggiorazioni previste per turno e straordinario,
- una indennità forfettaria pari euro 15,00 a titolo di indennità speciale rimborso spese.

Art. 55 - Collegio di conciliazione ed arbitrato

E' istituito a cura delle organizzazioni stipulanti il presente contratto un Collegio di Conciliazione ed Arbitrato.

A tale Collegio è demandato il compito di:

- dare luogo al tentativo di conciliazione ex art. 410 c.p.c. per tutte le controversie individuali e collettive relative ai rapporti di lavoro di cui all'art. 409 c.p.c..

A tale Collegio è altresì demandato il compito di pronunciarsi:

- per devoluzione delle parti, sulle controversie individuali e collettive relative ai rapporti di lavoro ai sensi dell'art. 412 ter c.p.c., comprese quelle di cui all'art. 7 legge 20/05/1970 n. 300, nonché sulle controversie relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto.

Il Collegio è composto da tre membri, di cui

- uno designato dalle organizzazioni imprenditoriali stipulanti, la cui firma risulti essere stata depositata presso la Direzione Provinciale del Lavoro;
- uno designato dalle organizzazioni sindacali stipulanti, la cui firma risulti essere stata depositata presso la Direzione Provinciale del Lavoro;
- uno, con funzioni di Presidente, scelto di comune accordo dalle rispettive organizzazioni territoriali, la cui firma risulti essere stata depositata presso la Direzione Provinciale del Lavoro.

In caso di mancato accordo sulla designazione del membro con funzioni di Presidente, quest'ultimo sarà sorteggiato tra i nominativi compresi in una apposita lista di nomi non superiore a sei, preventivamente concordata, oppure in mancanza di ciò, sarà designato – su richiesta di una o di entrambe le organizzazioni predette dal Presidente del competente Tribunale.

Nell'eventualità che necessitasse la designazione del supplente del Presidente, si procederà con gli stessi criteri sopra citati per la scelta di quest'ultimo. Ognuno dei rappresentanti delle rispettive organizzazioni può essere sostituito di volta in volta.

Il Collegio è in carica per la durata della parte normativa del contratto ed è rinnovabile.

Il Collegio ha sede in Milano, via Caldera, n. 21, presso la sede di AISA.

Le funzioni di segreteria saranno svolte, previo diretto accordo, a cura di AISA.

A. Il tentativo di conciliazione

La convocazione innanzi al Collegio deve essere richiesta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure a mezzo di raccomandata a mani da depositare presso la Segreteria che ne rilascerà ricevuta oppure a mezzo fax o e.mail.

La Segreteria provvederà a convocare il Collegio e ad avvertire la parte nei cui confronti è promossa la vertenza a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento.

Il Collegio deve riunirsi entro 10 giorni dall'avvenuto ricevimento della richiesta di convocazione.

Il termine di cui all'art. 410 bis decorre dalla data di ricevimento o di presentazione della richiesta di convocazione.

Il Collegio, presenti le parti in causa, o eventualmente loro rappresentanti, esperisce il tentativo di conciliazione.

Il processo verbale di avvenuta conciliazione o di mancato accordo, redatto in cinque copie, deve essere sottoscritto dalle parti e dal Presidente del Collegio, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità a sottoscrivere.

Il processo verbale di conciliazione o di mancato accordo sarà depositato a cura della Segreteria del Collegio secondo il procedimento di cui all'art. 411 c.p.c., 3° comma.

Le spese relative al Collegio, intendendosi per tali quelle afferenti la partecipazione del Presidente, e le spese sostenute dagli altri componenti del Collegio, sono a carico di AISA.

B. Il lodo arbitrale

Ove il tentativo di conciliazione non riesca, le parti possono

concordare di deferire al Collegio la risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 412 ter c.p.c..

In tal caso, rimangono invariate le modalità di composizione del Collegio Arbitrale della nomina e della designazione del Presidente e dei componenti, nonché della ripartizione delle spese di cui al punto A.

La devoluzione della risoluzione della controversia deve essere comunicata al Collegio a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento nonché contemporaneamente anche alla parte avversaria.

La parte convocata può aderire all'arbitrato entro 10 giorni dal ricevimento della lettera raccomandata di cui sopra.

Il Collegio ha ampia facoltà di regolare lo svolgimento del giudizio, compresa l'eventuale istruttoria, fermo che l'eventuale escussione dei testimoni deve avvenire avanti l'intero Collegio riunito e che devono essere in ogni caso assegnati termini alle parti per presentare documenti e memorie e per esporre le loro repliche.

Il Collegio deve riunirsi entro 30 giorni dall'avvenuto ricevimento della richiesta; emetterà il proprio lodo motivato entro 60 giorni dalla data di detta riunione, salva la facoltà del Presidente di disporre una proroga fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni in relazione a necessità inerenti allo svolgimento della procedura.

C. Le controversie relative all'interpretazione ed applicazione
Con le modalità e le procedure previste al punto B, il Collegio si pronuncia su tutte le controversie di interpretazione e di applicazione degli istituti o dei singoli articoli del presente contratto.

Le parti si danno atto che:

- il Collegio di Conciliazione ed Arbitrato ha natura irrituale;
- nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, l'accordo intervenuto non è impugnabile ai sensi degli artt. 411, 3° comma, c.p.c. e 2113 cc.;
- rimane fermo il diritto delle parti a promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 410 c.p.c. presso

la commissione di conciliazione nella cui circoscrizione si trova l'azienda o la dipendenza alla quale il lavoratore è addetto o era addetto al momento dell'estinzione del rapporto;

- rimane comunque fermo il diritto delle parti di adire l'autorità giudiziaria competente.

Per quanto qui non espressamente definito, si fa riferimento alle norme di legge.

Art. 56 - Validità del contratto

Il presente contratto decorrerà dal 1° gennaio 2011 e scadrà il 30 settembre 2014.

Vengono fatte salve le differenti scadenze concordate per i singoli istituti e previste negli articoli precedenti.

Il presente contratto si intenderà tacitamente rinnovato qualora non venga disdettato per iscritto da una delle parti almeno due mesi prima della scadenza.

Tabella retributiva minimi nazionali

Al personale presente alla data del 31 dicembre 2012 saranno riconosciuti i seguenti importi ed i seguenti aumenti retributivi parametrati al livello C (per tutti gli altri livelli saranno calcolati in base all'indice di riparametrazione):

Livello C:

anno 2011: una tantum di Euro 300 lorde omnicomprensive di tutti gli istituti di legge e di contratto, diretti, indiretti e differiti. L'importo dell'una tantum sarà riparametrato sulla base dell'effettivo periodo lavorato nell'anno 2011, e per i lavoratori part-time sarà riproporzionato in base alla percentuale dell'orario di lavoro. Per le frazioni di mese vale quanto previsto per le mensilità aggiuntive.

Anno 2012: minimo tabellare dal 01.01.2012 pari a Euro 1.712,09;

Anno 2013: minimo tabellare dal 01.01.2013 pari a Euro 1.744,62;

Anno 2014: minimo tabellare dal 01.01.2014 pari a Euro 1.777,76.

Gli importi relativi agli anni 2011 e 2012 saranno erogati entro il mese di marzo 2013.

Tutti gli importi sopra indicati potranno essere riassorbiti da eventuali superminimi individuali.

Livello	Importo Una Tantum 2011	Minimi tabellari dal 1/1/2012	Minimi tabellari dal 1/1/2013	Minimi tabellari dal 1/1/2014
Quadro super	427,44	2.439,38	2.485,73	2.532,96
Quadro	407,85	2.327,58	2.371,81	2.416,87
Livello A super	349,74	1.995,95	2.033,88	2.072,52
Livello A	336,03	1.917,71	1.954,14	1.991,27
Livello B	315,99	1.803,34	1.837,61	1.872,52
Livello C	300,00	1.712,09	1.744,62	1.777,76
Livello D	275,31	1.571,18	1.601,04	1.631,45
Livello D Nuovo assunto	250,62	1.430,28	1.457,45	1.485,15
Livello E	258,63	1.475,99	1.504,03	1.532,61

Allegato 1

TABELLA 1 - Informazioni generali azienda

Ragione sociale
dell'azienda:

Sede legale
dell'azienda:

Codice fiscale
dell'azienda:

Occupazione totale al
31/12/20__:

	MF	di cui F
--	----	-------------

TABELLA 2 - Informazioni generali sulle unità nell'ambito comunale

N° totale delle unità
produttive:

	(tutte le Unità Produttive)		
	Comune	Regione	Provincia

sede unità produttiva 1
sede unità produttiva 2
sede unità produttiva 3
sede unità produttiva 4
sede unità produttiva 5

Occupati alle dipendenze nel complesso
delle unità produttive al 31/12/20__

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Apprendisti	Tot ale M
	MF	F MF F	MF F	MF F	F F

U.P. 1
U.P. 2
U.P. 3
U.P. 4
U.P. 5
Totale

TABELLA 3 - Occupati alle dipendenze al 31.12.20

	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Apprendisti		Totale	
	MF	F	MF	F	MF	F	MF	F	F	F

Occupati alle dipendenze al 31/12/20 (anno precedente)

Entrate:

---	Assunzioni
---	Promozioni
---	Trasferimenti
---	Distacchi

Uscite:

---	Cessazioni
---	Promozioni
---	Trasferimenti
---	Distacchi

TOTALE AZIENDA

TABELLA 4 - Occupati alle dipendenze al 31.12.20 per categoria professionale e livello di inquadramento: promozioni nell'anno e assunzioni per categoria professionale e livello di inquadramento

Categoria		Occupazione al 31.12.20		Promozioni		Assunzioni	
		MF	F	MF	F	MF	F
Dirigenti							
Quadri	Livello						
	QS						
	Q						
Impiegati	Livello						
	AS						
	A						

B
C
D
D1
E

TOTALE

TABELLA 5 - Occupati alle dipendenze al 31/12/20__ per categoria professionale e tipo di contratto e in aspettativa

	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Apprendisti		Totale	
	MF	F	MF	F	MF	F	MF	F	F	F
Contratto a tempo indeterminato										
- di cui a tempo parziale										
Contratto a tempo determinato										
- di cui a tempo parziale										
Contratto di apprendistato										
Altro (specificare)										
Totale dipendenti										
- di cui a tempo parziale										
Dipendenti in aspettativa										
- di cui in maternità										
TOTALE AZIENDA										

TABELLA 6 - Entrate ed uscite dei contratti registrate nell'anno 20__ per categoria

	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Apprendisti		Totale	
	MF	F	MF	F	MF	F	MF	F	F	F
Entrate										
da altra unità produttiva										
o dipendenza										
passaggio da altra										
categoria										
nuova assunzione										
Totale ENTRATE										
Uscite										
ad altra unità										
produttiva										
passaggio ad altra										
categoria										
cessazione rapporto di										
lavoro										
Totale USCITE										
di cui:										
pensionamenti										
dimissioni volontarie										
licenziamenti										
individuali										
prepensionamenti										
scadenza contratto										
morte, invalidità										
Trasformazione dei										
contratti										
da tempo determinato a										
tempo indeterminato										
da PT a tempo										
pieno										
da tempo pieno a										
PT										
da apprendistato a tempo										
indeterminato										

TABELLA 7 - Formazione del personale svolta nel corso dell'anno 20__ per categoria professionale

Formazione del personale svolta nel corso dell'anno
20__ per categoria professionale

	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Apprendisti		Totale	
	MF	F	MF	F	MF	F	MF	F	MF	F
N° partecipanti										
N° totale ore di formazione										
TOTALE AZIENDA										

TABELLA 8 - Retribuzione annua per livello e categoria professionale

Categoria	Livello	Monte retributivo (comprensivo di tutti gli elementi retributivi)	
		F	MF
Quadri	QS		
	Q		
Impiegati	AS		
	A		
	B		
	C		
	D		
	D1		
TOTALE	E		

Allegato 2

Lettera di AISA alle OO.SS.

L'associazione AISA fa presente che, data la particolare attività che permette lo sviluppo dell'iniziativa imprenditoriale autonoma nelle aree della assistenza sanitaria e non, si individuano delle figure di prestatori d'opera pagati ad interventi quali infermieri, meccanici, interpreti, medici, accompagnatori, ecc.

Detti prestatori d'opera devono avere le seguenti caratteristiche:

- 1) mandato dalla società;
- 2) organizzazione autonoma e con rischio proprio dell'attività professionale nel rispetto della normativa vigente, tenuto conto delle preliminari esigenze della clientela;
- 3) attività svolta con mezzi propri ed autonomamente.

Allegato 3

Lettera per condizioni miglior favore

Le parti concordano che eventuali condizioni normative di miglior favore sono fatte salve (diritti sindacali, mensa, ecc.).

Allegato 4**Assistenza sanitaria: visite specialistiche e grandi interventi**

GARANZIA	MASSIMALE (SOMMA ASSICURATA)
1) Ricovero/interventi chirurgico in day hospital intervento chirurgico ambulatoriale	Euro 155.000,00 per anno assicurativo e per persona Euro 200.000,00 per anno assicurativo e per persona
2) Parto non cesareo/Aborto terapeutico	Euro 3.100,00 per evento (nell'ambito del massimale di cui al punto 1)
3) Parto non cesareo domiciliare	Euro 3.100,00 per evento (nell'ambito del massimale di cui al punto 1)
4) Parto cesareo	Euro 7.750,00 in struttura non convenzionale, senza limite in strutture convenzionate (nell'ambito del massimale di cui al punto 1)
5) Indennità sostitutiva rimborso	Euro 155,00 per ciascun pernottamento per un massimo di 150 pernottamenti (nell'ambito del massimale di cui al punto 1)
6) Alta chirurgia	Euro 105.000,00 per anno assicurativo e per persona (massimale aggiuntivo)
7) Diagnostica e terapie di alta specializzazione	Euro 5.165,00 con le seguenti prestazioni aggiuntive: ortografia digitale, coronografia, doppler ed eco doppler, endoscopia, laserterapia, pet cerebrale, radionefrogramma, telecuore, villocentesi, mammografia, chemioterapia e similari (radioterapia, cobaltoterapia)
8) Prestazioni specialistiche	N. 5 prestazioni specialistiche, di cui una oculistica, per anno assicurativo e per persona (escluse

	odontoiatriche e ortodontiche). Rimborso per occhiali con un massimale di € 125,00 per anno, in caso di cambio visus.
9) Garanzia dentaria da 01.01.2013	Garanzia odontoiatrica con massimale di Euro 500 per anno per dipendente assicurato in centri convenzionati per le prestazioni previste dal nomenclatore allegato nella sezione Radiologia, conservativa, chirurgia orale

SCOPERTI - FRANCHIGIE

1. RICOVERO/INTERVENTO CHIRURGICO IN DAY HOSPITAL

- a) Utilizzo di strutture e medici convenzionati con la cassa sanitaria
- Nessuna franchigia
- b) Utilizzo di strutture sanitarie e/o medici non convenzionati con la cassa sanitaria. Attività c.d. "intramoenia" in strutture non convenzionate con la cassa sanitaria
- Scoperto 10% con minimo di Euro 515,00 e massimo di Euro 3.615,00 per ogni sinistro
 - Per interventi chirurgici: scoperto 10% con minimo di Euro 515,00 e massimo di Euro 3.615,00 per ogni sinistro
 - Per interventi ambulatoriali: scoperto 10% con minimo di Euro 200,00 e massimo di Euro 500,00 per ogni sinistro
- c) Regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)
- Nessun scoperto e nessuna franchigia
- d) Parto non cesareo, aborto terapeutico, parto non cesareo domiciliare, parto cesareo
- Nessun scoperto e nessuna franchigia qualunque sia il regime delle strutture e/o medici utilizzati

2. PRESTAZIONI EXTRARICOVERO

- a) Diagnostica e terapie di alta specializzazione
- Scoperto del 20% con il minimo di Euro 50,00 per ogni sinistro
- b) Prestazioni specialistiche
- Franchigia di Euro 30,00 per ogni visita specialistica

Costo carico lavoratore	euro 5,00
Costo carico ditta	parte mancante

Allegato 5

Accordo in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Le parti intendono con il presente accordo, dare attuazione agli adempimenti loro demandati dal Decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 in materia di consultazione e partecipazione dei lavoratori alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le Parti convengono che la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori debba perseguirsi con eguale impegno in tutti i luoghi di lavoro, indipendentemente dalle loro dimensioni e dal numero dei dipendenti che ivi effettuano la loro prestazione, consentendo così la realizzazione di condizioni ambientali che favoriscano un sistema di qualità totale del lavoro.

In relazione all'attività svolta dalle imprese AISA le parti ritengono che l'attività di tutela ed informativa svolta dal rappresentante dei lavoratori per la sicurezza sia effettuata con riferimento all'azienda nel suo complesso.

Tutto ciò premesso, le Parti concordano quanto segue:

A) Disposizioni di carattere generale

La Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza è organismo unico e, salvo quanto disposto al successivo terzo comma, ha sede presso la sede di ogni singola azienda numericamente più consistente.

I componenti della Rappresentanza per la sicurezza devono essere, di norma, componenti di R.S.A. presenti in azienda.

In caso di più imprese fra di loro funzionalmente integrate in sede aziendale potrà concordarsi la costituzione di una Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza unica di tali imprese.

B) Numero dei componenti la Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza

Ferma restando la sua unicità, l'organismo di rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza costituito tenendo conto della pluralità delle aziende, così come previsto al punto a) del presente accordo, sarà composto nel modo che segue:

- 1) Imprese o gruppi con un numero complessivo di dipendenti fino a 100: 1 componente
- 2) Imprese o gruppi con un numero complessivo di dipendenti da 101 a 500: 3 componenti
- 3) Imprese o gruppi con un numero complessivo di dipendenti da 501 a 1000: 4 componenti
- 4) Imprese con un numero complessivo di dipendenti oltre 1.000: 6 componenti.

Circa l'individuazione dei lavoratori che le R.S.A. intenderanno candidare quali componenti la Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza, in sede aziendale verranno stabilite le modalità ed i criteri territoriali da adottare.

C) Costituzione della Rappresentanza dei lavoratori, durata in carica della stessa e modalità per l'esercizio delle sue funzioni. Alla costituzione della Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza si procede mediante elezione diretta da parte dei lavoratori dell'azienda.

Le R.S.A. indicheranno come candidati, di norma, uno o più dei loro componenti, o lavoratori comunque da loro indicati, che saranno inseriti in una lista unica, con la specificazione dell'Organizzazione sindacale di appartenenza.

Le OO.SS. si attiveranno per effettuare tempestivamente, e comunque non oltre 60 giorni dalla stipula del presente accordo, le prime elezioni.

La votazione avverrà a scrutinio segreto. Ogni lavoratore riceverà una scheda contenente i nominativi di tutti i candidati ed esprimerà il voto per tanti nominativi quanti sono

i rappresentanti da eleggere. Qualora i candidati nella lista siano in numero superiore, la preferenza verrà espressa per i due terzi dei rappresentanti da eleggere.

Risulteranno eletti i candidati (o il candidato) che abbiano conseguito il maggior numero di voti. I lavoratori che svolgono la prestazione in uffici periferici dell'azienda invieranno il loro voto per posta. La Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza durerà in carica 4 anni. Scaduto tale periodo essa manterrà comunque le sue prerogative, in via provvisoria, fino all'entrata in carica della nuova rappresentanza.

La Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza ha le attribuzioni indicate all'art. 50 D.lgs. 09/04/2008 n. 81.

L'accesso ai luoghi di lavoro da parte dei componenti la Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza avverrà dando preventiva comunicazione al responsabile del servizio di prevenzione e protezione o ad un addetto da questi delegato.

D) Tempo di lavoro retribuito per i componenti della Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza.

Per il tempo necessario allo svolgimento dell'attività propria della Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza, ogni componente avrà a disposizione 24 ore annue, con esclusione delle ore utilizzate per l'espletamento dei compiti indicati all'art. 50 co. 1 punti b), c), d) ed l) D.lgs. 09/04/2008 n. 81.

In tutti i casi in cui un componente la Rappresentanza per la sicurezza, per svolgere le sue specifiche funzioni, debba assentarsi dal proprio posto di lavoro, dovrà darne preventivo avviso all'impresa firmando un'apposita scheda permessi al fine di consentire il computo delle ore utilizzate.

E) Segreto professionale

I componenti della Rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza debbono rispettare rigorosamente il segreto in ordine ai processi lavorativi di cui vengano a conoscenza nell'esercizio delle funzioni espletate, loro imposto dall'art.50 co. 6 D.lgs. 09/04/2008 n. 81.

Nota a Verbale

Le competenze della rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza confluiscono nelle competenze della Commissione Paritetica.

Allegato 6

Raccomandata (anticipata via fax al n°

Spettabile
COMMISSIONE BILATERALE
c/o
Associazione Imprenditoriale AISA

Oggetto: Richiesta per avvio delle pratiche di assunzione di personale come previsto dall'art. (comma) del CCNL settoriale

Con la presente la scrivente società con sede legale in, Via n°, presenta richiesta a codesta spettabile Commissione, affinché prenda in esame l'intenzione della scrivente di avvalersi della facoltà, di cui all'art. del CCNL settoriale, di avviare le necessarie pratiche per l'assunzione di:

n° (indicare il numero dei dipendenti da assumere)
..... (indicare Full-Time o Part-Time)
.....
..... (indicare livello)
.....
..... (indicare settore di destinazione)
.....

per il periodo dal al

A tale scopo si dichiara che l'organico dei dipendenti assunti a tempo indeterminato, alla data odierna è composto da n. persone, come potrete constatare dal prospetto allegato.

Tale richiesta è motivata da (indicare motivazione)

Al personale, che andremo ad assumere, sarà garantito quanto previsto dal CCNL per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente collegate e funzionali alle stesse.

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti l'occasione ci è gradita per porgere distinti saluti.

Azienda

ALLEGATO 6 - SITUAZIONE ORGANICO PER RICHIESTA AUTORIZZAZIONE EX-ART.18 CCNL

(Allegato ns. lettera del)

SOCIETA'.....

Organico al

LIVELLO	INDETERMINATI al 31 dicembre		INDETERMINATI		APPENDISTATO Art. 19 CCNL		DETERMINATO 6% Art. 15 CCNL		DETERMINATO 30% Art. 15 CCNL		STAGIONALI Art. 17 CCNL		SOSTITUZIONI Art. 16 CCNL		T O T A L E	
	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale	Tempo	Parziale
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
DIRIGENTI																
QUADRI SUPER																
QUADRI																
LIVELLO "AS"																
LIVELLO "A"																
LIVELLO "B"																
LIVELLO "C"																
LIVELLO "D"																
LIVELLO "D1"																
LIVELLO "E"																
Totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Lungo data

TIMBRO E FIRMA

La Commissione Bilaterale, costituita in base agli articoli 4 - 17 - 18 del Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse, rinnovato in data 3 dicembre 2012, vista la documentazione presentata dalla ditta _____ in data _____ e valutati i programmi occupazionali e le prospettive di consolidamento dei contratti a termine

consente

che la ditta _____ stipuli n° _____ contratti a tempo determinato "stagionali" per n° _____ lavoratori, inquadrati come di seguito specificato:

n° _____ dipendenti "stagionali"
livello _____ (Full-Time/Part-Time)
dal _____ al _____

ai quali dovrà applicare le norme indicate nel Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse, rinnovato in data 3 dicembre 2012.

Milano, _____

La Commissione Bilaterale

per FIBA CISL
per FISAC/CGIL
per FNA
per UIL C.A.

La Commissione Bilaterale, costituita in base agli articoli 4 – 15 (comma) - 18 dell'Ipotesi di Accordo del Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse, rinnovato in data 3 dicembre 2012, vista la documentazione presentata dalla ditta _____ in data _____ e valutati i programmi occupazionali e le prospettive di consolidamento dei contratti a termine

consente

che la ditta _____ stipuli n° _____ contratti a tempo determinato per n° _____ lavoratori, inquadrati come di seguito specificato:

n° _____ dipendenti
livello _____ (Part-Time/Full-Time)
dal _____ al _____

ai quali dovrà applicare le norme indicate nel Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse, rinnovato in data 3 dicembre 2012.

Milano, _____

La Commissione Bilaterale

per FIBA CISL
per FISAC/CGIL
per FNA
per UIL C.A.
per AISA

Allegato 6 Bis

ALEGATO 6 BIS

COMUNICAZIONE SEMESTRALE RELATIVA ALL'EFFETTIVO UTILIZZO DEL PERSONALE OGGETTO DI AUTORIZZAZIONI (ART. 18 CCNL)
Semestre di Riferimento dal Al

Descrizione Personale Richiesto	N. Autorizzazioni Richieste		LIVELLO "B"		LIVELLO "C"		LIVELLO "D"		LIVELLO "D1"		TOTALE UTILIZZATI	
	F.T.	P.T.	F.T.	P.T.	F.T.	P.T.	F.T.	P.T.	F.T.	P.T.	F.T.	P.T.
Tempo Determinato art. 15, comma 3 CCNL (5%)												
Tempo Determinato art. 15, comma 4 CCNL (30%) Personale Stagionale art. 17 CCNL												

Allegato 7

VERBALE DI RIUNIONE

I giorni 3 e 17 giugno 2009 presso gli Uffici di AISA di Via San Vito, 7 a Milano, si riunisce la Commissione Nazionale Paritetica per l'Apprendistato, costituita a seguito del demando contrattuale di cui all'art. 18.4. dell'Ipotesi di Accordo del 27 marzo 2009 per elaborare i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante e relative discipline applicative.

La Commissione è composta da:

Nominativo	Nomina	Nominativo	Nomina
Aliani Elena	AISA	Dandola Loreta	CISL
Costantini Saverio	AISA	Humel Andrea	CGIL
Crespi Cesare	AISA	Gherezghiher Amlesù	UILCA
Longo Rosario	AISA	Gabrielli Alessandro	FNA

Così come enunciato dal CCNL la Commissione nomina come presidente il Sig. Alessandro Gabrielli che rimarrà in carica sino alla data del 31 dicembre 2009.

Viene data lettura del testo dell'art. 18.4 dell'Ipotesi di Accordo del 27 marzo 2009 del CCNL AISA ed in seguito si redigono n. 4 profili formativi, definizione e requisiti tutor e capacità formativa interna.

Nel rispetto del mandato ricevuto, quanto esaminato nell'incontro odierno, viene debitamente approvato e firmato contestualmente al presente verbale e formerà parte integrante, in appendice agli articoli che disciplinano il Rapporto di Apprendistato Professionalizzante, del citato CCNL.

La Commissione stabilisce di incontrarsi ogni sei mesi (indicativamente nei mesi di giugno e gennaio) ed ogni qual volta risulti la necessità di individuare un nuovo profilo formativo utile al settore.

I successivi profili individuati formeranno anch'essi parte integrante, in appendice agli articoli che disciplinano il Rapporto di Apprendistato Professionalizzante del citato CCNL.

A prescindere dall'orario di lavoro, il monte ore di formazione è di 120 ore annue.

La Commissione conviene che ogni qualvolta le aziende procedono all'assunzione di apprendisti, ne dovranno dare notizia alla presente Commissione attraverso l'invio del Piano Formativo Individuale nonché l'eventuale dichiarazione di responsabilità relativa alla capacità formativa interna. Copia di tale documentazione dovrà essere inoltrata per conoscenza anche alla Commissione Bilaterale di cui all'art. 17 dell'Ipotesi di Accordo del 27 marzo 2009.

La Commissione conviene altresì che la formazione degli apprendisti dovrà avvenire di norma durante l'orario di lavoro.

Le aziende si impegnano a tener conto con congruo preavviso con l'apprendista part time la compatibilità della formazione oltre l'orario di lavoro giornaliero con gli impegni lavorativi e/o personali.

Qualora la specificità dei corsi preveda un orario giornaliero superiore a quello previsto per l'apprendista, le ore di maggiore prestazione verranno riconosciute dietro indicazione del dipendente o come lavoro supplementare/straordinario oppure inserite in banca ore, e laddove non prevista in un piano di riposi compensativi.

Le modalità di formazione potranno essere individuate in:

- formazione esterna presso enti accreditati,
- formazione interna presso l'azienda,
- formazione integrata (esterna ed interna).

Si conviene che parte dell'attività formativa potrà essere realizzata attraverso strumenti di e-learning.

**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE IMPRESE
A.I.S.A.**

AREA OPERATIVA

1

OPERATORE DI ASSISTENZA

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'Operatore di Assistenza operando sulla base di particolari conoscenze tecniche e relative operazioni complementari, associate a capacità tecnico pratiche comunque acquisite e ad adeguata esperienza, svolge attività di ricevimento di chiamate di clienti in difficoltà, messa in opera dei mezzi di assistenza previsti e necessari entro i limiti assegnati, verifica del buon funzionamento dei mezzi di assistenza nei limiti dell'autonomia finanziaria che è stata affidata. In caso di assistenze di carattere sanitario o che necessitino di superare i limiti finanziari affidati, dovrà agire secondo le istruzioni a lui impartite dal responsabile.

INQUADRAMENTO

Il livello d'ingresso dell'apprendista è il "D", mentre il livello che verrà acquisito dopo i 30 mesi di apprendistato professionalizzante è il "C".

ORE DI FORMAZIONE

Il percorso formativo sarà realizzato tramite 120 ore di formazione annua di cui 48 ore il primo anno di tipologia trasversale ed il rimanente di 72 ore di formazione specifica, a partire dal secondo anno la formazione sarà unicamente finalizzata ad acquisire competenze specifiche.

Per periodi inferiori all'anno la durata della formazione sarà riproporzionata.

Resta inteso che quanti individuato in materia di sviluppo delle conoscenze e delle competenze potrà essere realizzato con step distribuiti nell'intero ciclo di apprendistato.

COMPETENZE GENERALI DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo per gli apprendisti prevede solo nel primo anno l'acquisizione di contenuti tecnico professionali generali, uguali per tutti i profili, che avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative trasversali della durata di 48 ore che sviluppano i seguenti temi:

- Accoglienza, intesa come acquisizione della consapevolezza del livello e delle proprie conoscenze/capacità e di conseguenza della necessità di operare a tal riguardo attraverso uno specifico percorso formativo
- Il proprio ruolo nell'organizzazione aziendale
- La comunicazione nel contesto lavorativo
- Tecniche di risoluzione dei problemi
- Organizzazione ed economia
- Legislazione del lavoro
- Sicurezza sul lavoro

COMPETENZE SPECIFICHE DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo che gli apprendisti andranno a frequentare prevede l'acquisizione di contenuti tecnico professionali specifici e lo sviluppo di competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività; ciò avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative mirate a sviluppare:

- Conoscenza dei principi base, nozioni assicurative del Ramo 18 (Assistenza).
- Conoscenza delle caratteristiche merceologiche dei prodotti e dei servizi offerti dal settore e dal mercato di riferimento.
- Conoscenza del contesto aziendale in cui tali prodotti vengono realizzati.
- Conoscenza del funzionamento e capacità di utilizzo di strumenti e tecnologie di lavoro (p.c., call master, telefoni, ecc).
- Conoscenza delle strumentazioni informatiche e dei principali software applicativi.
- Conoscenza ed utilizzo delle misure di sicurezza sul lavoro (ex D.Lgs.81/08) individuali e collettive (intese come conoscenza degli aspetti organizzativi e generali relativi alla sicurezza) e tutela ambientale.
- Conoscenza dei principali fattori di rischio; conoscenza ed utilizzo delle misure di prevenzione e protezione.
- Sviluppo delle competenze comportamentali intese come capacità di gestione della relazione con il cliente.

- Competenze relazionali, intese come capacità di comunicare in modo efficace all'interno di un contesto lavorativo e nei confronti dell'esterno.
- Conoscenza delle modalità per gestire la telefonata in modo efficace nei confronti del cliente sviluppando capacità di ascolto e guida.
- Addestramento operativo sui processi e flussi di assistenza da realizzarsi a step progressivi.
- Conoscenza delle caratteristiche merceologiche dei prodotti ed aggiornamento costante sulle loro caratteristiche, sulle loro innovazioni e sui processi atti a realizzarli e ad erogarli.
- Conoscenza e/o perfezionamento di almeno una lingua straniera per svolgere l'attività.

COMPETENZE ATTESE AL TERMINE DEL PERCORSO FORMATIVO

Le attese in merito ai ritorni formativi riscontrati sull'apprendista sono individuabili nel rilevare autonomie e competenze consone al profilo ed alla figura professionale di arrivo.

Più precisamente la figura professionale d'arrivo dell'apprendista prevede lo sviluppo di quelle particolari competenze di settore, di area e di profilo, nonché l'acquisizione delle conoscenze specifiche di strumenti, procedure informatiche, modalità di gestione delle telefonate, ecc., che lo portino ad apprendere le modalità di erogazione delle attività di Assistenza, prestando particolare riguardo alla conoscenza della lingua straniera che, affiancata alla capacità operativa, gli consenta di erogare assistenza anche in favore di stranieri nel nostro paese o italiani all'estero.

**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE IMPRESE
A.I.S.A.**

AREA OPERATIVA

2

OPERATORE DI ASSISTENZA CLIENTI

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'Operatore di Assistenza Clienti, operando sulla base di particolari conoscenze tecniche e relative operazioni complementari, associate a capacità tecnico pratiche comunque acquisite e ad adeguata esperienza, svolge attività di ricevimento di chiamate di clienti interessati ad acquisire informazioni e/o ad acquistare prodotti dell'azienda.

INQUADRAMENTO

Il livello d'ingresso dell'apprendista è il "D", mentre il livello che verrà acquisito dopo i 30 mesi di apprendistato professionalizzante è il "C".

ORE DI FORMAZIONE

Il percorso formativo sarà realizzato tramite 120 ore di formazione annua di cui 48 ore il primo anno di tipologia trasversale ed il rimanente di 72 ore di formazione specifica, a partire dal secondo anno la formazione sarà unicamente finalizzata ad acquisire competenze specifiche.

Per periodi inferiori all'anno la durata della formazione sarà riproporzionata.

Resta inteso che quanti individuato in materia di sviluppo delle conoscenze e delle competenze potrà essere realizzato con step distribuiti nell'intero ciclo di apprendistato.

COMPETENZE GENERALI DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo per gli apprendisti prevede solo nel primo anno l'acquisizione conoscenza di contenuti tecnico professionali generali, uguale per tutti i profili, che avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative trasversali della durata di 48 ore che sviluppano i seguenti temi:

- Accoglienza, intesa come acquisizione della consapevolezza del livello e delle proprie conoscenze/capacità e di conseguenza della

necessità di operare a tal riguardo attraverso uno specifico percorso formativo.

- Il proprio ruolo nell'organizzazione aziendale
- La comunicazione nel contesto lavorativo
- Tecniche di risoluzione dei problemi
- Organizzazione ed economia
- Legislazione del lavoro
- Sicurezza sul lavoro

COMPETENZE SPECIFICHE DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo che gli apprendisti andranno a frequentare prevede l'acquisizione di contenuti tecnico professionali specifici e lo sviluppo di competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività; ciò avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative mirate a sviluppare:

- Conoscenza dei principi base, nozioni assicurative inerenti ai Rami in cui opera l'azienda.
- Conoscenza delle caratteristiche merceologiche dei prodotti e dei servizi offerti dal settore e dal mercato di riferimento.
- Conoscenza del contesto aziendale in cui tali prodotti vengono realizzati.
- Conoscenza del funzionamento e capacità di utilizzo della strumentazione e delle tecnologie aziendali (p.c., call master, telefoni, ecc).
- Conoscenza delle strumentazioni informatiche e dei principali software applicativi.
- Conoscenza ed utilizzo delle misure di sicurezza sul lavoro (ex D.Lgs.81/08) individuali e collettive (intese come conoscenza degli aspetti organizzativi e generali relativi alla sicurezza) e tutela ambientale.
- Conoscenza dei principali fattori di rischio; conoscenza ed utilizzo delle misure di prevenzione e protezione.

- Sviluppo delle competenze comportamentali intese come capacità di gestione della relazione con il cliente.
- Competenze relazionali, intese come capacità di comunicare in modo efficace all'interno di un contesto lavorativo e nei confronti dell'esterno.
- Conoscenza delle modalità per gestire la telefonata in modo efficace nei confronti del cliente sviluppando capacità di ascolto e guida.
- Addestramento operativo sui processi e flussi di assistenza clienti da realizzarsi a step progressivi.
- Conoscenza ed utilizzo degli strumenti di reportistica.
- Conoscenza ed utilizzo degli strumenti di promozione ed incentivazione rivolti alla clientela.
- Conoscenza delle caratteristiche merceologiche dei prodotti ed aggiornamento costante sulle loro caratteristiche, sulle loro innovazioni e sui processi atti a realizzarli e ad erogarli.
- Conoscenza e/o perfezionamento di almeno una lingua straniera per svolgere le attività.

COMPETENZE ATTESE AL TERMINE DEL PERCORSO FORMATIVO

Le attese in merito ai ritorni formativi riscontrati sull'apprendista sono individuabili nel rilevare autonomie e competenze consone al profilo ed alla figura professionale di arrivo.

Più precisamente la figura professionale d'arrivo dell'apprendista prevede lo sviluppo di quelle particolari competenze di settore, di area e di profilo, che lo portino ad acquisire quelle conoscenze specifiche di strumenti, procedure informatiche, modalità di gestione delle telefonate, ecc., con l'obiettivo di apprendere le modalità di erogazione delle attività di Assistenza Clienti, prestando particolare riguardo alla conoscenza delle normative in materia assicurativa.

**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE IMPRESE
A.I.S.A.**

AREA OPERATIVA

3

OPERATORE SERVIZIO RIMBORSI

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'Operatore Servizio Rimborsi, operando sulla base di particolari conoscenze tecniche e relative operazioni complementari, associate a capacità tecnico pratiche comunque acquisite e ad adeguata esperienza, svolge attività di gestione dei rapporti con la clientela in relazione alle pratiche trattate, nonché la gestione di pratiche aperte in conseguenza del verificarsi di danni, a cose o persone, di normale rilevanza economica e tecnica, effettuando la valutazione ed il rimborso ove previsti.

INQUADRAMENTO

Il livello d'ingresso dell'apprendista è il "D", mentre il livello che verrà acquisito dopo i 30 mesi di apprendistato professionalizzante è il "C".

ORE DI FORMAZIONE

Il percorso formativo sarà realizzato tramite 120 ore di formazione annua di cui 48 ore il primo anno di tipologia trasversale ed il rimanente di 72 ore di formazione specifica, a partire dal secondo anno la formazione sarà unicamente finalizzata ad acquisire competenze specifiche.

Per periodi inferiori all'anno la durata della formazione sarà riproporzionata.

Resta inteso che quanti individuato in materia di sviluppo delle conoscenze e delle competenze potrà essere realizzato con step distribuiti nell'intero ciclo di apprendistato.

COMPETENZE GENERALI DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo per gli apprendisti prevede solo nel primo anno l'acquisizione di contenuti tecnico professionali generali, uguale per tutti i profili, che avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative trasversali della durata di 48 ore che sviluppano i seguenti temi:

- Accoglienza, intesa come acquisizione della consapevolezza del livello e delle proprie conoscenze/capacità e di conseguenza della

necessità di operare a tal riguardo attraverso uno specifico percorso formativo

- Il proprio ruolo nell'organizzazione aziendale
- La comunicazione nel contesto lavorativo
- Tecniche di risoluzione dei problemi
- Organizzazione ed economia
- Legislazione del lavoro
- Sicurezza sul lavoro

COMPETENZE SPECIFICHE DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo che gli apprendisti andranno a frequentare prevede l'acquisizione di contenuti tecnico professionali specifici e lo sviluppo di competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività; ciò avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative mirate a sviluppare:

- Conoscenza di principi base e nozioni assicurative inerenti ai Rami in cui opera l'azienda.
- Conoscenza delle caratteristiche merceologiche dei prodotti e dei servizi offerti dal settore e dal mercato di riferimento.
- Conoscenza del contesto aziendale in cui tali prodotti vengono realizzati.
- Conoscenza delle caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali.
- Conoscenza del funzionamento e capacità di utilizzo di strumenti e tecnologie di lavoro (p.c., call master, telefoni, ecc).
- Strumenti software, quali il sistema operativo per la gestione e l'interrogazione in merito ai prodotti commercializzati.
- Conoscenza ed utilizzo delle misure di sicurezza sul lavoro (ex D.Lgs.81/08) individuali e collettive (intese come conoscenza degli aspetti organizzativi e generali relativi alla sicurezza) e tutela ambientale.
- Conoscenza dei principali fattori di rischio; conoscenza ed utilizzo delle misure di prevenzione e protezione.

- Sviluppo delle competenze comportamentali intese come capacità di gestione della relazione con il cliente.
- Competenze relazionali, intese come capacità di comunicare in modo efficace all'interno di un contesto lavorativo e nei confronti dell'esterno.
- Conoscenza delle modalità per gestire la telefonata in modo efficace nei confronti del cliente sviluppando capacità di ascolto e guida.
- Conoscenza ed utilizzo delle tecniche e dei metodi di lavoro specifici per le attività di rimborso.
- Conoscenza e corretta applicazione dei flussi e delle singole fasi dei processi all'interno dei quali l'addetto è coinvolto.
- Conoscenza degli strumenti di monitoraggio e reportistica.
- Aggiornamento costante sui prodotti, sulle loro innovazioni e sui processi atti a realizzarli ed a erogarli.
- Conoscenza e/o perfezionamento di almeno una lingua straniera per svolgere l'attività.
- Apprendimento delle normative in materia assicurativa.

COMPETENZE ATTESE AL TERMINE DEL PERCORSO FORMATIVO

Le attese in merito ai ritorni formativi riscontrati sull'apprendista sono individuabili nel rilevare autonomie e competenze consone al profilo ed alla figura professionale di arrivo.

Più precisamente la figura professionale d'arrivo dell'apprendista prevede lo sviluppo di quelle particolari competenze di settore, di area e di profilo, che lo portino ad acquisire quelle conoscenze specifiche di strumenti, procedure informatiche, modalità di gestione delle telefonate, ecc., con l'obiettivo di apprendere le modalità dell'attività di erogazione del rimborso, prestando particolare riguardo alla conoscenza delle normative ISVAP in materia assicurativa.

**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE IMPRESE
A.I.S.A.**

AREA AMMINISTRATIVA

4

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO/ CONTABILE

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'Impiegato Amministrativo/Contabile, operando sulla base di particolari conoscenze tecniche e relative operazioni complementari, associate a capacità tecnico pratiche comunque acquisite e ad adeguata esperienza, svolge attività amministrative o contabili assegnate sulla base di sistemi contabili e/o amministrativi in uso presso le aziende, contribuendo ad un adeguato livello di servizio al cliente interno/esterno.

INQUADRAMENTO

Il livello d'ingresso dell'apprendista è il "D", mentre il livello che verrà acquisito dopo i 30 mesi di apprendistato professionalizzante è il "C".

ORE DI FORMAZIONE

Il percorso formativo sarà realizzato tramite 120 ore di formazione annua di cui 48 ore il primo anno di tipologia trasversale ed il rimanente di 72 ore di formazione specifica, a partire dal secondo anno la formazione sarà unicamente finalizzata ad acquisire competenze specifiche.

Per periodi inferiori all'anno la durata della formazione sarà riproporzionata.

Resta inteso che quanti individuato in materia di sviluppo delle conoscenze e delle competenze potrà essere realizzato con step distribuiti nell'intero ciclo di apprendistato.

COMPETENZE GENERALI DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo per gli apprendisti prevede solo nel primo anno l'acquisizione di contenuti tecnico professionali generali, uguale per tutti i profili, che avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative trasversali della durata di 48 ore che sviluppano i seguenti temi:

- Accoglienza, intesa come acquisizione della consapevolezza del livello e delle proprie conoscenze/capacità e di conseguenza della

necessità di operare a tal riguardo attraverso uno specifico percorso formativo.

- Il proprio ruolo nell'organizzazione aziendale.
- La comunicazione nel contesto lavorativo.
- Tecniche di risoluzione dei problemi.
- Organizzazione ed economia.
- Legislazione del lavoro.
- Sicurezza sul lavoro.

COMPETENZE SPECIFICHE DI TIPO TECNICO PROFESSIONALE

Il percorso formativo che gli apprendisti andranno a frequentare prevede l'acquisizione di contenuti tecnico professionali specifici e lo sviluppo di competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività; ciò avverrà attraverso la partecipazione ad attività formative che sviluppano i seguenti temi:

- Conoscenza ed utilizzo delle tecniche e dei metodi di lavoro specifici per le attività amministrative/contabili.
- Conoscenza delle caratteristiche fondamentali del processo di contabilità tecnica e gestionale, di tesoreria e/o di bilancio.
- Conoscenza di normative specifiche in materia bilancistica e fiscale.
- Conoscenza del funzionamento e capacità di utilizzo di strumenti e tecnologie di lavoro (p.c., call master, telefoni, ecc).
- Conoscenza delle strumentazioni informatiche e dei principali software applicativi.
- Conoscenza ed utilizzo delle misure di sicurezza sul lavoro (ex D.Lgs.81/08) individuali e collettive (intese come conoscenza degli aspetti organizzativi e generali relativi alla sicurezza) e tutela ambientale.
- Conoscenza dei principali fattori di rischio; conoscenza ed utilizzo delle misure di prevenzione e protezione.
- Sviluppo delle competenze comportamentali intese come capacità di gestione della relazione con il cliente.

- Competenze relazionali, intese come capacità di comunicare in modo efficace all'interno di un contesto lavorativo e nei confronti dell'esterno.
- Conoscenza delle modalità per gestire la telefonata in modo efficace nei confronti del cliente sviluppando capacità di ascolto e guida.
- Corretta interpretazione delle singole fasi dei processi all'interno dei quali l'addetto è coinvolto.
- Preparazione di report periodici su tematiche specifiche.
- Conoscenza e/o perfezionamento di almeno una lingua straniera per svolgere l'attività.
- Apprendimento delle normative del settore.

COMPETENZE ATTESE AL TERMINE DEL PERCORSO FORMATIVO

Le attese in merito ai ritorni formativi riscontrati sull'apprendista sono individuabili nel rilevare autonomie e competenze consone al profilo ed alla figura professionale di arrivo.

Più precisamente la figura professionale d'arrivo dell'apprendista prevede lo sviluppo di quelle particolari competenze di settore, di area e di profilo, che lo portino ad acquisire quelle conoscenze specifiche di strumenti, procedure informatiche, modalità di gestione delle attività amministrative e/o contabili, prestando particolare riguardo alla conoscenza delle normative in materia bilancistica e fiscale.

IL TUTOR AZIENDALE

Durante tutta la durata del contratto di apprendistato professionalizzante dovrà essere garantita la presenza di un tutor aziendale con funzione di accompagnamento e sostegno del giovane durante l'intero percorso in apprendistato svolto in azienda, nel rispetto del rapporto di un tutor per un massimo di 5 apprendisti (D.M. 28 febbraio 2000).

COMPITI DEL TUTOR

I compiti assegnati al tutor sono:

- facilitare l'inserimento dell'apprendista all'interno del contesto aziendale;
- partecipare attivamente alla definizione del Piano Formativo Individuale;
- agevolare l'apprendimento e presidiare l'andamento del processo di apprendimento nelle sue diverse fasi;
- facilitare la realizzazione della verifica dell'apprendimento e della valutazione finale delle competenze, in raccordo con la struttura formativa accreditata;
- assicurare la congruenza dell'attività svolta in azienda rispetto agli obiettivi formativi identificati nel P. F. I.

CARATTERISTICHE DEL TUTOR

Le funzioni di tutor possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'azienda con le seguenti caratteristiche:

- essere inquadrato ad un livello pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà al termine del periodo di apprendistato;
- svolgere attività lavorative coerenti con quelle dell'apprendista;
- possedere almeno tre anni di esperienza lavorativa.

FORMAZIONE DEL TUTOR

Il tutor aziendale è tenuto a partecipare ad un percorso formativo, erogato da strutture accreditate, di durata non inferiore alle 12 ore.

VERIFICA REQUISITI

Ogni azienda che intende inserire nei propri organici degli apprendisti dovrà compilare nel Piano Formativo Individuale una specifica sezione dedicata al tutor dalla quale dovranno emergere le caratteristiche di cui sopra.

CAPACITA' FORMATIVA

AUTORIZZATI ALL'EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

Sono autorizzati all'erogazione della formazione ferma restando la normativa vigente in materia:

- Organismi di formazione accreditati nell'ambito della formazione continua presso le Regioni.
- Imprese che possiedono una capacità formativa formale interna che dovrà essere documentata dall'azienda attraverso una dichiarazione di responsabilità da allegare al Piano Formativo Individuale (vedasi allegato).

VERIFICA CAPACITA' FORMATIVA

Per individuare se un soggetto possiede capacità formativa formale interna si analizzano i seguenti criteri e requisiti in merito alla presenza di:

- risorse e strutture formative adeguate a trasferire le competenze;
- tutor che abbiano frequentato in modo documentabile la formazione prevista prima che venga erogata la formazione degli apprendisti;
- locali, aule, attrezzature adeguate allo svolgimento della formazione formale prevista.

- fac simile -

data,

Spettabile
Ministero del Lavoro e della
Massima Occupazione
Ufficio di Collocamento di
via
.....

Spettabile
Commissione Apprendistato AISA
Via Caldera, 21
20153 MILANO MI

e.p.c.

Commissione Paritetica/Bilaterale
Via Caldera, 21
20153 MILANO MI

Egregio Signor/Gentile Signora
.....
Via
.....

OGGETTO: Dichiarazione di responsabilità

Con riferimento alle Linee di Indirizzo previste dagli art. 18 e ss. dell'ipotesi di accordo del 27 marzo 2009 del CCNL AISA e dalla specifica Commissione dallo stesso istituita per l'inserimento di Apprendisti nella tipologia così detta "professionalizzante", con la presente la scrivente società dichiara di essere in possesso dei requisiti relativi alla capacità formativa formale richiesti per poter realizzare percorsi di formazione interna.

In fede.

(Ragione
Sociale Azienda)

- fac simile -

**PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE
PROFILO FORMATIVO DI RIFERIMENTO**

Piano formativo realizzato sulla base dei disposti di cui agli art. 20 e ss. dell'ipotesi di accordo del 3 dicembre 2012 del CCNL AISA e del verbale dell'apposita Commissione da esso istituita, utilizzando come profilo di riferimento quanto indicato al:

n. 1) OPERATORE DI ASSISTENZA

DATI AZIENDA

- Ragione sociale:
- Sede legale:
- Recapito telefonico/ fax:
- Codice Fiscale/ P. IVA:
- Legale Rappresentante:
- Attività svolta:
- Settore di appartenenza: **A.I.S.A.**
- Sede in cui si svolge l'apprendistato:
Al fine di poter ottemperare a tutti gli aspetti formativi necessari per il raggiungimento della qualifica, si precisa che la stessa potrà venir realizzata sia presso l'Unità locale di appartenenza così come presso le altre sedi della società o di altre società del Gruppo.
- Area di inserimento dell'apprendista: **CENTRALE OPERATIVA.**

DATI APPRENDISTA

- Nome e cognome
- Codice Fiscale:
.....
- Luogo e data di nascita
.....
- Residenza:
.....
- Telefono:
.....

- Cittadinanza:
.....
- Eventuale scadenza del Permesso di Soggiorno:.....
- Titolo di studio conseguito ed indirizzo:
.....
- Percorsi di studio non conclusi:
.....
- Altre certificazioni di competenze coerenti con il profilo formativo di riferimento anche per un precedente periodo di apprendistato:
.....
- Altre esperienze lavorative coerenti con la qualifica di assunzione:

AZIENDA	DAL	AL	QUALIFICA	LIVELLO

DATI CONTRATTUALI

Il presente piano formativo individuale ha lo scopo di far conseguire all'apprendista una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e l'acquisizione di competenze di base e trasversali (funzionali alla qualifica da conseguire) e tecnico-professionali.

- Contratto collettivo applicato: **CCNL A.I.S.A.**
- Tipo di qualifica contrattuale da conseguire: **OPERATORE DI ASSISTENZA - LIVELLO "C"**
- Durata contratto di apprendistato: **30 Mesi.**
- Data di inizio:
- Data di termine:
- Orario di lavoro: L'orario di lavoro sarà a full time oppure part-time (inserire quanto indicato nella lettera di assunzione)
- Livello di Inquadramento iniziale: **Livello "D"**
- Livello di Inquadramento finale: **Livello "C"**

DATI TUTOR AZIENDALE

- Nome e cognome:
- Codice Fiscale:
- Livello di Inquadramento:
- Anni di esperienza:
- Adempimento formazione prevista dal D.M. 28/02/2000 :
 Si **No**
- Organismo di formazione accreditato, presso il quale è avvenuta la formazione:

PROFILO

Il profilo di n. in allegato deve considerarsi parte integrante del presente piano

REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE

Formazione complessiva, pari a ore 120 annuali, da realizzarsi:

- Presso il soggetto attuatore
- In parte presso la propria azienda
- Interamente presso la propria azienda

Si porta a conoscenza che parte dell'attività formativa verrà realizzata attraverso strumenti di e-learning.

data,

Allegato 8

Azienda:

Riepilogo Semestrale Tempo Determinato al 30/06

Liv	M	F	Tempo Indeterminato al 30/06 anno precedente	Tempo Determinato alla data odierna	Tempo Indeterminato alla data odierna	Tempo Determinato scaduto entro i 12 mesi precedenti	Assunzioni a Tempo Indeterminato di cui alla colonna precedente	Trasformati da Tempo Determinato a tempo Indeterminato Settore di Inserimento
QS								
Q								
AS								
A								
B								
C								
D								
D1								
E								

L'azienda deve comunicare anche il numero dei lavoratori stagionali assunti e degli apprendisti assunti nel periodo di riferimento.
Informazione specifica sarà fornita dall'azienda nel caso fossero state fatte assunzioni di personale nella tipologia "altre fattispecie di contratto a tempo determinato" nel periodo di riferimento.

Azienda:

Riepilogo Semestrale Tempo Determinato al 31/12

Liv	M	F	Tempo Indeterminato al 31/12 anno precedente	Tempo Determinato alla data odierna	Tempo Indeterminato alla data odierna	Tempo Determinato scaduto entro i 12 mesi precedenti	Assunzioni a Tempo Indeterminato di cui alla colonna precedente	Trasformati da Tempo Determinato o a tempo Indeterminato Settore di Inserimento
QS								
Q								
AS								
A								
B								
C								
D								
D1								
E								

L'azienda deve comunicare anche il numero dei lavoratori stagionali assunti e degli apprendisti assunti nel periodo di riferimento.

Informazione specifica sarà fornita dall'azienda nel caso fossero state fatte assunzioni di personale nella tipologia "altre fattispecie di contratto a tempo determinato" nel periodo di riferimento.

Allegato 9

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 24 novembre 2010, presso la sede operativa di AISA sita in Via S. Vito, 7, Milano, si sono incontrati:

Per AISA:

Dott. Michele Schiavone
Dott. Claudio Chieca
Dott. Saverio Costantini
Dott.ssa Elisa Forlani

Per le OO.SS.:

Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito (FISAC) CGIL rappresentata da Marco Mastrangelo;
Federazione Italiana Bancari e Assicurativi (FIBA) CISL rappresentata da Giovanni Casiroli;
Uil credito e assicurazioni (UILCA) rappresentata da Marco Passeri;
la Federazione Nazionale Assicuratori (FNA) rappresentata da Alessandro Gabrielli;

Premesso che

- A. in data 27 marzo 2009 AISA e le OO.SS. hanno sottoscritto l'ipotesi di accordo per il rinnovo del CCNL per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse;
- B. le Parti riconoscono e confermano la piena autonomia dell'Associazione AISA e delle OO.SS. di settore quali agenti contrattuali; al punto 9.4 è stata disciplinata la copertura long term care, di seguito per brevità indicata anche come LTC;
- C. in data 27 ottobre 2009 è stato emanato il cosiddetto Decreto Sacconi avente ad oggetto la modifica della disciplina dei Fondi sanitari integrativi del Servizio sanitario nazionale;
- D. le Parti hanno quindi convenuto di incontrarsi in data odierna per analizzare congiuntamente il mutato contesto legislativo, anche al fine di verificare gli impatti sui redditi di lavoro dipendente che le vigenti disposizioni normative comporterebbero, per dare esecuzione a quanto previsto dal

contratto collettivo nel rispetto delle integrazioni di seguito convenute e riportate;

- E. l'esecuzione del presente accordo è legata alla modifica dell'art. 5bis del Regolamento del Fondo Unico LTC ANIA finalizzata a consentire la possibilità di aderire al Fondo a tutte le Società iscritte ad AISA;

Le Parti dopo ampia ed articolata discussione, considerate le particolarità del settore in cui operano le aziende associate ad AISA, convengono e stipulato quanto segue:

- 1) le premesse formano parte integrante del presente verbale di accordo;
- 2) le aziende associate ad AISA intendono dare esecuzione a quanto previsto dal Contratto collettivo come sopra richiamato al punto 9.4 aderendo alle condizioni qui di seguito indicate;
- 3) fermo restando l'impegno delle Aziende Associate al versamento del contributo dello 0,50% fino alla scadenza del vigente CCNL, qualora a far data dal 1° gennaio 2011 la quota di contribuzione per il Fondo LTC sia oggetto di adeguamento come previsto dall'art. 5 bis del Regolamento del Fondo stesso nella sua vigente formulazione alla data odierna, le Aziende provvederanno al versamento degli adeguamenti richiesti;
- 4) il differenziale rispetto al contributo dello 0,50%, già a carico delle Aziende, sarà transitoriamente posto a carico del dipendente operando le relative trattenute sulla retribuzione dei dipendenti oggetto di copertura. Le Aziende si impegnano ad effettuare detti versamenti in un'unica soluzione;
- 5) in fase di rinnovo del CCNL AISA, le Parti si impegnano a trovare una soluzione compensativa relativamente all'eventuale differenziale di cui al punto precedente pari alla misura delle trattenute operate;
- 6) le Parti preso atto delle specificità del settore convengono che per il personale assunto con contratto a tempo determinato l'iscrizione ed il versamento al Fondo LTC decorrerà dal settimo mese. Sono esclusi dall'applicazione dell'art. 9.4 del vigente CCNL e successive integrazioni e modificazioni i lavoratori con contratto di lavoro stagionale;
- 7) l'applicazione del presente accordo è legata all'identificazione di una soluzione che conservi le stesse

prerogative fiscali e contributive della copertura sanitaria
come disciplinata dal vigente contratto collettivo.

Letto, confermato e sottoscritto

Allegato 10

Buono pasto

AISA preso atto della comunicazione congiunta pervenuta dalle organizzazioni sindacali in merito al riconoscimento del buono pasto ai lavoratori part-time ricorda che il DPCM 18 novembre 2005, recante disposizioni in materia di affidamento e di gestione dei servizi sostitutivi di mensa dirette, ha definito le caratteristiche dei buoni pasto e alla regolamentazione dell'utilizzo degli stessi da parte dei lavoratori subordinati e dei lavoratori appartenenti alle categorie a questi assimilate.

In particolare l'art. 5 del succitato DPCM 18 dispone l'utilizzo dei buoni pasto durante la giornata lavorativa, anche domenicale o festiva, da parte dei lavoratori subordinati, a tempo pieno o parziale, anche qualora l'orario di lavoro non preveda la fruizione di una pausa pranzo, nonché dei soggetti titolari di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa.

Successivamente l'Agenzia delle Entrate, con Risoluzione 30 ottobre 2006 n. 118 ha ritenuto che il DPCM 18 novembre 2005, pur non essendo un provvedimento normativo avente natura tributaria, abbia rilevanza anche ai fini fiscali, con la conseguenza che il datore di lavoro è tenuto ad applicare l'esenzione fino a 5,29 euro giornalieri, con riferimento ai buoni pasto corrisposti anche ai lavoratori con orario di lavoro ridotto anche in assenza di pausa pranzo.

Alla stregua di quanto sopra ed in riferimento all'art. 35 bis del CCNL, AISA raccomanda le aziende associate di valutare secondo le proprie politiche aziendali ed i costi aziendali l'opportunità di introdurre il buono pasto anche per i lavoratori part-time che non usufruiscano di una pausa pranzo.

Cordialità

AISA

Allegato 11

Milano, 26 novembre 2012

Spett.le
A.N.I.A.
Via Della Frezza, 70
00186 Roma
c.a.: Sig. Luigi Caso

FIBA-CISL
Via Modena, 5/A
00184 Roma
c.a.: Sig. Roberto Garibotti

FISAC-CGIL
Via Vicenza, 5/A
00185 Roma
c.a.: Sig. Giovanni Cavalcanti

F.N.A.
Via Vincenzo Monti, 25
20123 Milano
c.a.: Sig. Dante Barban

UIL.C.A.
Via Lombardia, 30
00187 Roma
c.a.: Sig. Renato Pellegrini

e p.c.

Comitato Amministratore del Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente dalle imprese assicuratrici

SNFIA
Via Umberto Biancamano, 21
00185 Roma
c.a.: Sig. Marino D'Angelo

Raccomandata A/R

Oggetto: richiesta di adesione al Fondo da parte delle Società di Assicurazione Assistenza e le Aziende di Servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse.

La ASSOCIAZIONE ITALIANA SOCIETA' DI ASSISTENZA" od in forma abbreviata "A.I.S.A." - costituitasi il 9 maggio 1991 - ha lo scopo,

tramite i suoi soci, di studiare e curare, anche mediante accordi, gli interessi generali materiali o morali del settore delle società che svolgono la loro attività, anche in via non esclusiva, nel settore "assistenza" quale definita dall'art. 1 del D.Lgs. 393/91 del 26.11.91. Tra i suoi soci vanta:

- ✎ AGA International SA;
- ✎ AGA Service Italia Scarl
- ✎ Europ Assistance Italia spa
- ✎ Europ Asssistance Service spa
- ✎ Filo Diretto Assicurazioni spa
- ✎ Filo Diretto Service spa
- ✎ Ima Italia Assitance spa
- ✎ Ima Servizi srl
- ✎ Inter Partner Assistenza Servizi spa
- ✎ Inter Partner Assistance

Il comparto ha un organico di circa n. 1.250 lavoratori dipendenti il cui rapporto di lavoro è disciplinato da un contratto collettivo nazionale di lavoro di settore denominato "Contratto collettivo di lavoro per i dipendenti delle società di assicurazione assistenza e le aziende di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse". Tale contratto, scaduto il 31 dicembre 2010, è in fase di rinnovo e sono in corso le trattative sindacali.

Durante la trattativa è emersa la volontà di entrambe le Parti Contrattuali, che sottoscrivono la presente lettera, di aderire, alle condizioni attualmente in atto, al Vostro Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente dalle imprese assicuratrici, al fine di poter usufruire, nel futuro, delle prestazioni ordinarie e straordinarie ivi previste. Ciò, anche al fine di poter adempiere, entro il 17 Gennaio 2013, a quanto contenuto nell'art.3 della legge 28 giugno 2012, n. 92.

Ciò premesso, con la presente restiamo a disposizione per il necessario da farsi e per ogni eventuale incontro finalizzato alla sottoscrizione di un accordo sindacale nazionale intersettoriale che, nel modificare le disposizioni già contenute nell'accordo nazionale del 9 ottobre 2009, istitutivo del Fondo di cui all'oggetto, consenta di assicurare, anche ai lavoratori delle imprese aderenti all'AISA, le tutele previste dalla citata legge n. 92/2012.

Per completezza, si allega il testo del CCNL AISA scaduto il 31 dicembre 2010.

In attesa di un Vostro cortese riscontro, inviamo i nostri migliori saluti.

A.I.S.A.
Il Presidente

FIBA - Federazione Italiana Bancari e Assicurativi aderente alla CISL

Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito
(FISAC-CGIL)

Federazione Nazionale Assicuratori (F.N.A.)
UILCA (UIL Credito e Assicurazioni) aderente alla UIL