



## **c.c.n.I. Terziario: Commercio, Distribuzione e Servizi**

*Sistema Impresa – Fesica Confsal, Confsal Fisals, Confsal*

### Rinnovo in sintesi

Con l'accordo 4 aprile 2017 Sistema Impresa con Fesica Confsal e Confsal Fisals, assistite da Confsal hanno **revocato l'aumento retributivo** previsto dal 1° agosto 2017 dall'accordo 12 ottobre 2016 per i dipendenti del terziario: commercio, distribuzione e servizi e con l'accordo 20 aprile 2017 hanno **rinnovato il c.c.n.I.** L'accordo decorre dal 1° maggio 2017 e scadrà il 30 aprile 2020.

### **Campo di applicazione del c.c.n.I.**

Il campo di applicazione del c.c.n.I. viene ampliato e razionalizzato.

### **Classificazione del personale**

La classificazione del personale viene ampliata e razionalizzata: vengono tra l'altro individuati i profili professionali specifici per il settore **Information and communication technology**, per le **agenzie di scommesse**, le **agenzie immobiliari**, le **attività ausiliarie, sosta e parcheggi**, i **call center in outsourcing**, il **terziario avanzato** nonché i profili professionali **operatori di vendita di 1° e 2° categoria**.

### **Minimi tabellari**

Gli **aumenti di agosto 2017** della paga base nazionale conglobata stabiliti dall'accordo 12 ottobre 2016 sono revocati: gli importi vigenti sono pertanto quelli decorrenti dal **1° novembre 2016** (a cui l'accordo 20 aprile 2017 aggiunge quelli degli operatori di vendita):

<b>Livelli</b>	<b>Importi mensili</b>
Q	2.656,11
I	2.208,48
II	1.977,90
III	1.763,29
IV	1.592,68
V	1.487,26
VI	1.386,42
VII	1.264,65
Op. 1	1.538,63
Op. 2	1.371,26

N.d.R. L'importo del liv. Q è espresso integrandovi l'importo dell'indennità di funzione (€ 260,77).

### **Addetti ai call center**

I valori della paga base nazionale conglobata a decorrere dal **1° maggio 2017** sono i seguenti:



Livelli	Importi mensili
Q	2.656,10
I	2.208,47
II	1.977,91
III	1.763,29
IV	1.592,32
V	1.487,24
VI	1.386,40
VII	1.264,62

N.d.R. L'importo del liv. Q è espresso integrandovi l'importo dell'indennità di funzione (€ 260,77).

#### **Salario incentivante - Call center**

Per gli **addetti di liv. VI** che si occupano per il 70% della loro attività di campagne di outbound (chiamate telefoniche in uscita) con compiti di promozione, vendita, telemarketing, presa appuntamenti, ecc., alla paga tabellare fissa si aggiunge una parte variabile in relazione allo scostamento in più o in meno del 7,5% della media del gruppo, fino ad un **massimo del 15%** delle paga tabellare fissa.

In assenza di campagne di outbound in azienda per almeno 6 mesi, verrà corrisposta una indennità forfettaria pari al 5% della paga base e gli addetti possono essere spostati nel settore inbound o allocati su altre attività e dopo 30 mesi passano al liv. V, con perdita del salario incentivante.

#### **Indennità di vacanza contrattuale**

Dopo un periodo di vacanza contrattuale di 6 mesi dalla scadenza del c.c.n.l., sarà erogata una i.v.c. pari al 50% del tasso di inflazione applicato al minimo tabellare. L'i.v.c. cessa di essere erogata dalla decorrenza dell'accordo di rinnovo del c.c.n.l.

#### **Aumenti periodici di anzianità - Operatori di vendita**

Gli importi degli scatti sono i seguenti:

Livelli	Importi
Op. 1	15,50
Op. 2	14,46

#### **Quattordicesima**

Viene meno la possibilità per la contrattazione di 2° livello di prevedere il pagamento della 14<sup>a</sup> mensilità sotto forma di premio di produttività.

#### **Rischio macchina - Operatori di vendita**

Le spese per riparazioni dell'automezzo per incidenti passivi provocati senza dolo dagli operatori di vendita durante lo svolgimento della prestazione sono a carico del datore di lavoro



nella misura dell'**80%** con un **massimale di € 3.000,00**, fermo restando l'accollo al lavoratore della franchigia di € 130,00 per ogni sinistro.

### **Periodo di prova - Operatori di vendita**

Il periodo di prova è di **60 giorni**.

### **Orario di lavoro**

La scelta aziendale dell'articolazione dell'orario di lavoro settimanale va comunicata al personale almeno **30 giorni prima** ed ha validità annuale.

Viene meno la previsione dell'orario di 40 ore settimanali con utilizzo del regime di flessibilità e la previsione delle relative ulteriori 8 ore di permesso per rol.

Nelle **Agenzie immobiliari** l'orario normale è di 40 ore settimanali, distribuite su 5 o 6 giorni (in tale ultimo caso, l'attività cessa alle ore 13.00 del sabato).

Nei **call center in outsourcing** con orario spezzato, ciascuno dei 2 periodi non può essere inferiore a 3 ore, con un intervallo non superiore a 4 ore. Non si considera orario a turni quello compreso tra le 8.00 e le 23.00. Tra un turno e il successivo non possono intercorrere meno di 11 ore.

Per gli **operatori di vendita** la prestazione è distribuita su 5 giorni, ovvero 4 giorni interi e 2 mezze giornate.

### **Riduzione annua**

Gli addetti ai **call center** hanno diritto ai seguenti permessi retribuiti a titolo di riduzione dell'orario di lavoro: 88 ore nelle aziende fino a 15 dipendenti e 104 ore nelle aziende oltre 15 dipendenti.

Agli **operatori di vendita**, oltre alle ex festività, spettano ulteriori 9 giorni di permessi retribuiti, in ragione di 1/12 per ogni mese intero di servizio prestato. Se non goduti entro l'anno di maturazione, danno diritto ad una indennità sostitutiva oppure possono essere utilizzati entro il 30 giugno dell'anno successivo.

### **Lavoro straordinario**

Nelle **Agenzie immobiliari** il limite al lavoro straordinario è di 200 ore annue e le maggiorazioni per lavoro straordinario sono le seguenti:

- 15%, straordinario feriale;
- 30%, straordinario festivo e domenicale;
- 30%, straordinario notturno;
- 50%, straordinario notturno festivo o domenicale.

Nei **call center**, per le ore di straordinario eccedenti le 50, spetta un riposo compensativo retribuito: la maggiorazione viene retribuita entro il mese successivo a quello di effettuazione dello straordinario.

### **Lavoro notturno**

La maggiorazione del 15% per lavoro notturno spetta anche ai lavoratori con turno compreso tra le 23.00 e le 8.00 che effettuino almeno 2 ore in detto arco temporale.

Ai lavoratori dei **call center** che prestino lavoro notturno per non meno di 4 ore spetta la maggiorazione del 15% per lavoro notturno, con un minimo di € 15.00.



### Lavoro domenicale

Ai soggetti non tenuti ad assicurare le prestazioni dovute dai lavoratori con riposo settimanale di domenica sono aggiunti i portatori di handicap di cui all'art. 3, comma 3, L. n. 104/1992.

Nelle aziende gestori e/o concessionari di impianti e/o strutture destinate al parcheggio e/o alla sosta, ai lavoratori con riposo settimanale di legge in giorno diverso dalla domenica, spetta la sola maggiorazione del **20%** della normale retribuzione per ogni ora prestata di domenica.

Nelle località di interesse turistico, a vocazione turistica o in quelle termali, ai lavoratori delle **Agenzie immobiliari** in caso di prestazione domenicale spetta una indennità del **10%** della paga base conglobata per ogni ora prestata.

Ai dipendenti da agenzie di scommesse, da aziende gestori e/o concessionari di impianti e/o strutture destinate al parcheggio e/o alla sosta nonché agli addetti ai call center che effettuino il riposo settimanale in giornata diversa dalla domenica, per le ore di lavoro ordinario prestato di domenica spetta la sola maggiorazione del **20%** da calcolare sulla quota oraria della normale retribuzione.

### Reperibilità

Nei seguenti settori può essere disciplinata con accordi aziendali la reperibilità (\*), assicurata giornalmente e/o settimanalmente col seguente trattamento:

A) Aziende gestori e/o concessionarie di impianti e/o strutture destinate al **parcheggio e/o sosta**:

- € 7,75 per giorno feriale;
- € 10,33 per giorno festivo o per riposo legale di reperibilità;
- la maggiorazione per straordinario, per l'effettivo intervento.

B) **call center in outsourcing**, relativamente agli addetti ai sistemi di sicurezza, ai presidi di impianti tecnologici, al servizio automatizzato all'utenza, ai supervisor di sistemi ed agli operatori su particolari presidi:

- € 15 raggugliate ad una reperibilità di 24 ore, con un minimo di € 7,50;
- il rimborso delle spese di trasporto in caso di intervento;
- la maggiorazione per straordinario, per l'effettivo intervento, con un minimo di € 9,00.

-----

(\*) La contrattazione di 2° livello può individuare ulteriori categorie di lavoratori.

### Flessibilità

E' prevista la possibilità di realizzare diversi regimi di orario rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale fino al limite di 44 ore settimanali, per un massimo di 16 settimane (24 settimane nelle Agenzie immobiliari): a fronte della prestazione di ore aggiuntive, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno e in periodi di minore intensità lavorativa, una pari entità di ore di riduzione.

Ai dipendenti da call center in outsourcing e da agenzie immobiliari viene riconosciuto un incremento del monte annuo di permessi retribuiti, pari a 45 minuti per ogni settimana di superamento dell'orario normale.

Le variazioni al programma di flessibilità devono essere comunicate con un preavviso di almeno 15 giorni.

E' prevista la possibilità di realizzare **ulteriori regimi di flessibilità** rispetto a quello suesposto, nelle seguenti forme:

- superamento dell'orario contrattuale da 44 a 48 ore settimanali, per un massimo di 16 settimane (24 settimane per le Agenzie immobiliari), con riconoscimento di permessi retribuiti



aggiuntivi in misura pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento (70 minuti per ciascuna settimana di superamento nei call center in outsourcing e nelle Agenzie immobiliari) (\*);

- superamento dell'orario contrattuale sino a 48 ore settimanali, per un massimo di 24 settimane, con riconoscimento di permessi retribuiti aggiuntivi in misura pari a 70 minuti per ciascuna settimana di superamento.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive viene riconosciuta, nel corso dell'anno, una pari entità di riduzione dell'orario di lavoro, da godere per il 50% collettivamente, in base al programma di flessibilità, e per il restante 50% sotto forma di riposi compensativi individuali, nella banca ore.

-----

(\*) Nei call center in outsourcing, per un numero di dipendenti non superiore al 40%, può essere superato l'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali e per un massimo di 12 settimane.

#### **Trasferta - Operatori di vendita**

La diaria fissa ha carattere retributivo per il **50%** del suo ammontare. Qualora non sia corrisposta, è concordato un rimborso delle spese di vitto e alloggio.

Al lavoratore che non sia stato mandato in viaggio per tutto il periodo convenuto spetta un'indennità per i giorni di mancato viaggio pari a 2/5 della diaria.

Il lavoratore non residente nel luogo sede dell'azienda ha diritto al rimborso delle maggiori spese per la permanenza in sede.

#### **Trasferimento**

Se non viene rispettato in tutto o in parte il preavviso dovuto, al **quadro** spetta il trattamento di trasferta e 1 rientro in residenza.

Per gli **operatori di vendita** il preavviso è di almeno 30 giorni e la diaria spetta per 10 giorni (20 giorni + 1 giorno per ogni figlio agli operatori con carichi di famiglia).

#### **Malattia - Operatori di vendita**

Gli operatori di vendita hanno diritto alla **conservazione del posto** per un periodo di 8 mesi per anzianità di servizio fino a 6 anni e di 12 mesi per anzianità superiori.

Nel caso di malattie diverse, la conservazione del posto è di 8 mesi complessivi nell'arco di 12 mesi per anzianità di servizio fino a 6 anni e di 12 mesi complessivi nell'arco di 18 mesi per anzianità superiori.

Il **trattamento economico** a totale carico dell'azienda è pari alle seguenti aliquote della retribuzione di fatto:

Anni di servizio	Durata dell'assenza	%
Fino a 6	primi 5 mesi	100
	3 mesi successivi	50
Oltre il 6°	primi 8 mesi	100
	4 mesi successivi	50

#### **Infortunio - Operatori di vendita**



Gli operatori di vendita hanno diritto alla **conservazione del posto** per tutto il periodo di corresponsione dell'indennità Inail e ad un **trattamento economico** integrativo a carico azienda fino a concorrenza delle seguenti aliquote della retribuzione di fatto:

Anni di servizio	Durata dell'assenza	%
Fino a 6	primi 5 mesi	100
	3 mesi successivi	50
Oltre il 6°	primi 8 mesi	100
	4 mesi successivi	50

Spetta inoltre una **polizza assicurativa** pari ad € 27.500,00 in caso di morte ed € 37.500,00 in caso di invalidità permanente totale.

#### **Maternità**

Il **congedo parentale può essere fruito a ore**, con un preavviso minimo di 15 giorni e con l'indicazione dei mesi di congedo che si intendono utilizzare e la sua programmazione mensile. Non sono ammesse prestazioni inferiori alle 4 ore giornaliere.

#### **Congedi per violenza di genere**

La lavoratrice inserita nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere può astenersi dal lavoro per un periodo massimo di **3 mesi**, con un preavviso non inferiore a 7 giorni e con indicazione dell'inizio e della fine del periodo di congedo.

Il periodo è retribuito con un'indennità pari all'**ultima retribuzione** ed è computato nell'anzianità di servizio, nonché ai fini della maturazione delle ferie, delle mensilità aggiuntive e del t.f.r.. Il congedo può essere fruito su base oraria (con le modalità dei congedi parentali) o giornaliera, nell'arco di 3 anni.

La lavoratrice ha anche diritto alla **trasformazione dal rapporto a tempo parziale e viceversa**.

#### **Aspettative**

E' possibile richiedere un'aspettativa non retribuita di 30 giorni in caso di **adozione internazionale**.

All'**operatore di vendita** al quale sia stata **sospesa la patente** per infrazioni commesse in servizio può essere concessa una aspettativa non retribuita per un massimo di 6 mesi.

#### **Apprendistato professionalizzante**

L'accordo introduce le seguenti **modifiche**.

#### **Condizioni di applicabilità**

Nelle aziende con almeno 50 dipendenti l'assunzione di ulteriori apprendisti è vincolata al rispetto di una percentuale di conferma in servizio almeno pari al **20% negli ultimi 36 mesi** (esclusi i rapporti cessati durante il periodo di prova, per dimissioni o per licenziamento



per giusta causa). Nel caso in cui la percentuale non sia rispettata è consentita comunque l'assunzione di un ulteriore apprendista.

### **Agenzie di scommesse**

L'apprendistato professionalizzante è ammesso per i profili di consulente in risk management e performance improvement, consulente in data management ed IT process integration, consulente in corporate finance. La destinazione è per tutti il **livello II**.

La **durata** è collegata al titolo di studio posseduto:

- 36 mesi (laurea triennale in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico scientifiche);
- 24 mesi (laurea specialistica/magistrale in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico scientifiche).

L'**inquadramento e la retribuzione** sono i seguenti:

- liv. IV per 18 mesi e liv. III per i successivi 18 mesi (contratti triennali);
- liv. III per tutto il periodo (contratti biennali).

### **Società di revisione**

L'apprendistato professionalizzante è ammesso per la qualifica di addetto alla revisione legale e la destinazione è il **livello II**.

La **durata** è collegata al titolo di studio posseduto:

- 36 mesi (laurea breve triennale in discipline economiche e aziendali);
- 24 mesi (laurea specialistica/magistrale in discipline economiche e aziendali ovvero laurea triennale con master di minimo 6 mesi in revisione legale o attinente alle discipline amministrative, contabili o finanziarie).

Il contratto è ammesso anche per giovani che stiano per conseguire i titoli suddetti con crediti formativi non inferiori alla metà di quelli previsti nell'ultimo anno per lo specifico corso di laurea.

L'**inquadramento e la retribuzione** sono i seguenti:

- liv. IV per 18 mesi e liv. III per i successivi 18 mesi (contratti triennali);
- liv. III per tutto il periodo (contratti biennali).

### **Lavoro a termine**

L'accordo introduce le seguenti **modifiche**.

I **limiti quantitativi** di assunzione a termine **non si applicano**:

- nella fase di avvio di nuove attività, per la durata di 2 anni, per 18 mesi dall'avvio dell'attività;
- nelle start up innovative, nelle attività stagionali e per specifici spettacoli o programmi radiofonici o televisivi;
- per sostituzione di lavoratori assenti e nel caso di lavoratori di età superiore a 50 anni;
- nelle aziende situate in località a prevalente vocazione turistica (\*), che gestiscono picchi di lavoro intensificati in particolari periodi dell'anno;
- nei centri di assistenza fiscale, nei periodi da febbraio a luglio.

Sono **considerate stagionali** - dunque esenti da limiti quantitativi - quelle che si svolgono, al massimo per 6 mesi nell'anno solare, nei periodi connessi a festività religiose e civili, nazionale e estere, connessi allo svolgimento di manifestazioni, periodi interessati da iniziative promozionali e/o commerciali, periodi di intensificazione stagionale e/o ciclica dell'attività in seno ad aziende ad apertura annuale.

La contrattazione di 2° livello può individuare altre ipotesi di stagionalità.





-----  
(\* ) Le località sono così individuate da appositi accordi territoriali.

### **Contratto di somministrazione**

La disciplina dell'istituto è la seguente.

La somministrazione **a tempo indeterminato** è ammessa entro il 30% (\*) del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza nell'impresa al 1° gennaio dell'anno di stipula (il decimale uguale o superiore a 0,5 si arrotonda all'unità superiore).

Nel caso di inizio dell'attività in corso d'anno, la percentuale si computa sul numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al momento della stipula.

La somministrazione **a tempo determinato** è ammessa entro i seguenti limiti (\*):

<b>Base di computo</b>	<b>%</b>
da 0 a 5 dip.	100
da 6 a 9 dip.	100
da 10 a 15 dip.	75
da 16 a 49 dip.	75
oltre 49 dip.	50

La base di computo è costituita dai lavoratori occupati nell'unità produttiva al momento dell'attivazione del contratto (compresi gli apprendisti e, nelle aziende stagionali, gli assunti a termine). Le frazioni di unità si computano per intero.

-----  
(\* ) La contrattazione di 2° livello potrà stabilire percentuali maggiori.

### **Lavoro a tempo parziale**

L'accordo introduce le seguenti **modifiche**.

### **Lavoro supplementare**

Il datore di lavoro ha facoltà di richiedere prestazioni supplementari rispetto all'orario concordato nel contratto individuale, fino al raggiungimento dell'orario normale, nel limite del 35% del lavoro settimanale concordato e con la corresponsione della maggiorazione del 15% della retribuzione globale di fatto, comprensiva dell'incidenza della retribuzione delle ore supplementari sugli istituti retributivi indiretti e differiti (50% in caso di superamento dei limiti indicati).

E' altresì consentito lo svolgimento di lavoro straordinario.

### **Clausole elastiche**

Le parti possono concordare clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale ovvero della durata in aumento della prestazione.

L'adozione di clausole elastiche deve essere concordata in apposito patto scritto, contestuale o successivo al contratto individuale, con un preavviso di almeno 2 giorni, che deve indicare le ragioni di carattere tecnico, organizzativo, produttivo o sostitutivo che autorizzano l'applicazione delle clausole ed i casi in cui è possibile denunciare le stesse.

Le ore di lavoro prestate con clausola elastica sono retribuite con le maggiorazioni del **30%** (variazione in aumento) e del **10%** (differente collocazione).





Decorso 5 mesi dalla stipulazione del patto e con un preavviso di 2 mesi, il lavoratore può denunciare per iscritto il patto, nei seguenti casi: gravi esigenze di carattere familiare, esigenze di tutela della salute certificate dal servizio sanitario pubblico, attività di studio e formazione disciplinate dal c.c.n.l., instaurazione di altra attività lavorativa.

La sospensione invece può essere concordata tra le parti senza denuncia.

#### **Trasformazione del rapporto**

Il lavoratore può chiedere per una sola volta, in luogo del congedo parentale, la trasformazione del rapporto a tempo parziale, nei limiti del congedo spettante, con una riduzione di orario non superiore al 50%.

#### **Part time nel week end e nei call center**

Possono essere stipulati contratti part time di durata di 8 ore per i giorni di sabato o domenica a favore di studenti, lavoratori part time presso altre aziende o giovani fino a 25 anni compiuti.

Possono essere stipulati contratti part time di durata di 15 ore settimanali per gli operatori base in outbound telefonico a favore di studenti o lavoratori part time presso altre aziende.

#### **Malattia**

Al periodo di **comporto** si applica il criterio di proporzionalità (rapporto tra orario ridotto e orario intero del lavoratore assunto a parità di inquadramento a tempo pieno).

#### **Contratto di sviluppo occupazionale**

Le aziende possono stipulare contratti a termine di durata da 6 a 18 mesi continuativi e non prorogabili, con le categorie di soggetti individuati dall'accordo 20 aprile 2017. L'attivazione del c.s.o. deve essere approvata dall'Ebiten.

L'inquadramento, il periodo di prova, la bilateralità e tutti i trattamenti spettanti sono quelli della generalità dei lavoratori.

Gli importi della **paga base nazionale conglobata** a decorrere dal **1° maggio 2017** sono i seguenti:

Livelli	Importi mensili
I	1.877,21
II	1.681,21
III	1.498,80
IV	1.353,78
V	1.264,17
VI	1.178,46
VII	1.074,95

Entro 5 giorni dalla scadenza del contratto, l'azienda informa il lavoratore della mancata conferma o del suo proseguimento a tempo indeterminato. In caso di mancata conferma, con le spettanze dell'ultimo mese di servizio, viene corrisposto un **elemento retributivo** pari alla differenza tra il minimo tabellare e il trattamento complessivo spettante.



### **Contratto di primo ingresso e di reimpiego**

Le aziende aderenti a Ebiten possono assumere a tempo indeterminato (anche part time) nei livv. da III a VI, erogando una formazione professionale di 80 ore nel primo biennio di lavoro:

- lavoratori privi di esperienza professionale (o non superiore a 6 mesi) nella mansione;
- le categorie di soggetti inoccupati individuati dall'accordo 20 aprile 2017.

Per i primi 2 anni la paga base conglobata è corrisposta nelle seguenti misure ridotte:

<b>Livelli</b>	<b>Importi 1° anno</b>	<b>Importi 2° anno</b>
III	1.322,47	1.498,80
IV	1.194,51	1.353,80
V	1.115,45	1.264,17
VI	1.039,81	1.178,46

### **Lavoro intermittente**

Le Parti introducono l'istituto del lavoro intermittente come disciplinato dal D.Lgs. n. 81/2015 e si riservano di stipulare accordi specifici in materia.

### **Lavoro agile**

Le Parti disciplinano l'istituto del lavoro agile, come prestazione subordinata - anche a termine - svolta all'interno ed all'esterno dell'azienda, con utilizzo di strumenti tecnologici e senza postazione fissa. Il lavoro agile ha natura volontaria e la sussistenza delle condizioni per la concessione è rimessa all'azienda.

Il trattamento economico e normativo non può essere inferiore a quello complessivamente applicato alla generalità dei lavoratori con le stesse mansioni.

Nei contratti a tempo indeterminato il preavviso è di 30 giorni.