

# TELECOMUNICAZIONI

Dicembre 2017

ESTREMI E PARTI STIPULANTI			
	Data di stipula	Decorrenza	Scadenza
CCNL	1° febbraio 2013	1° febbraio 2013	31 dicembre 2014, prorogata al 30 giugno 2018
	Parti stipulanti	Assotelecomunicazioni-Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil	
Campo di applicazione	Il c.c.n.l. si applica alle imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, tra cui si elencano a titolo esemplificativo: A) imprese esercenti servizi di telecomunicazione (servizi di telefonia fissa e mobile, servizi di trasmissione dati e contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti e servizi di networking); B) imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, in particolare a favore delle imprese di telecomunicazione; C) imprese che forniscono apparati e servizi di gestione, manutenzione ed esercizio di impianti e reti di telecomunicazione; D) imprese di sviluppo e implementazione di servizi per soluzioni tecnologiche applicate anche alle telecomunicazioni e alle imprese che forniscono servizi per contenuti digitali e multimediali.		
Accordi e protocolli aggiuntivi	Accordo 23 novembre 2017	accordo ponte e proroga del c.c.n.l. al 30 giugno 2018	
	Accordo 26 giugno 2016 Accordo 22 dicembre 2015 Accordo 1° agosto 2013	disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni/servizi e di recupero crediti realizzate attraverso call center outbound	

DATI RETRIBUTIVI				
Minimi contrattuali	<b>Minimo tabellare</b>			
	Liv.	Da 1.1.2018		Da 1.7.2018
		Minimo	Minimo	ERS *
	7 - 7Q	1.693,02	1.720,60	13,79
	6	1.507,41	1.532,01	12,30
	5S	1.284,58	1.305,52	10,47
	5	1.227,32	1.247,32	10,00
	4	1.106,53	1.124,55	9,01
	3	1.013,10	1.029,62	8,26
	2	898,77	913,43	7,33
1	762,14	774,56	6,21	
* Elemento retributivo separato: l'importo indicato comprende i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta e indiretta, di origine legale e contrattuale. L'Ers è altresì escluso dalla base di calcolo del tfr.				
<b>Altri elementi tabellari</b>				
Liv.	Ind.contingenza	E.d.r.	Ind.funzione	El.retributivo
7Q	530,91	10,33	98,13	
7	530,91	10,33		59,39
6	526,99	10,33		
5S	521,08	10,33		
5	521,08	10,33		
4	517,83	10,33		
3	516,07	10,33		
2	514,03	10,33		
1	511,26	10,33		
<b>Scatti di anzianità</b>				
Liv.	Importo	Liv.	Importo	
7	30,73	4	24,38	
6	28,10	3	23,24	
5	25,56	2	21,54	
<b>Maturazione:</b> fino a 7 scatti biennali che decorrono dal primo giorno del mese successivo a quello in cui si compie l'anzianità di servizio richiesta. In caso di <u>passaggio al livello superiore</u> , il lavoratore conserva in cifra l'importo maturato ed ha diritto ad ulteriori aumenti fino a concorrenza con l'importo massimo raggiungibile nel nuovo livello.				

DATI RETRIBUTIVI																																																										
	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Elemento di garanzia retributiva</th> </tr> <tr> <td colspan="2">260 euro/anno</td> </tr> </table> <p>L'EGR viene erogato con la retribuzione del mese di aprile ai dipendenti a tempo indeterminato nelle aziende prive di contrazione di secondo livello e che nel corso dell'anno precedente non abbiano percepito trattamenti economici ulteriori rispetto a quanto stabilito dal c.c.n.l. <b>Criteri di computo:</b> l'importo da liquidare a ciascun lavoratore è rapportato ai mesi di servizio prestati nell'anno precedente (le frazioni di anno sono computate per dodicesimi considerando mese intero la frazione di mese superiore a 15 giorni). L'importo è onnicomprensivo dell'incidenza sugli istituti legali e contrattuali e non è utile per il calcolo del tfr. <b>Esclusioni:</b> dall'erogazione sono escluse le aziende che versano in situazioni di difficoltà economico-produttiva con ricorso ad ammortizzatori sociali.</p>	Elemento di garanzia retributiva		260 euro/anno																																																						
Elemento di garanzia retributiva																																																										
260 euro/anno																																																										
<b>Mensilità aggiuntive</b>	Nel settore è prevista l'erogazione nel mese di dicembre di una <b>tricesima mensilità</b> da calcolare sulla base di 1/12 della retribuzione mensile, per ciascun mese di servizio prestato nel periodo gennaio-dicembre. Se il rapporto è iniziato/cessato in corso d'anno, la frazione di mese superiore a 15 giorni è considerata mese intero.																																																									
<b>Premio di risultato</b>	La contrattazione aziendale può individuare <b>erogazioni economiche</b> rivolte ad incrementare produttività, qualità, redditività e altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa.																																																									
<b>Lavoro straordinario, notturno, festivo</b>	<p>Il lavoro <b>straordinario</b> è ammesso fino a 250 ore annuali.</p> <p>Il lavoro <b>notturno</b> decorre, ai fini retributivi, dalle ore 22 alle 7. E' considerato <b>festivo</b> il lavoro prestato di domenica (o giornata sostitutiva) e nelle festività nazionali e infrasettimanali.</p> <p>La <b>base di computo</b> delle maggiorazioni è costituita da: minimo contrattuale, superminimi individuali, scatti di anzianità, indennità di contingenza.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Maggiorazioni %</th> </tr> <tr> <th>Tipo di prestazione</th> <th>Ordinaria</th> <th>A turni avvicendati</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align:center"><i>Straordinario</i></td> </tr> <tr> <td>diurno: prime due ore</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>diurno: ore successive</td> <td>30%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>festivo</td> <td>55%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>festivo con riposo compensativo</td> <td>35%</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>notturno: prime due ore</td> <td>50%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>notturno: ore successive</td> <td>50%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>notturno festivo</td> <td>75%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>notturno festivo con riposo compensativo</td> <td>55%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align:center"><i>Notturno</i></td> </tr> <tr> <td>notturno</td> <td>32%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>notturno con riposo compensativo</td> <td>20%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>notturno festivo</td> <td>60%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>notturno festivo con riposo compensativo</td> <td>55%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align:center"><i>Festivo</i></td> </tr> <tr> <td>festivo</td> <td>50%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>festivo con riposo compensativo</td> <td>15%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Maggiorazioni %			Tipo di prestazione	Ordinaria	A turni avvicendati	<i>Straordinario</i>			diurno: prime due ore	25%	25%	diurno: ore successive	30%	30%	festivo	55%	55%	festivo con riposo compensativo	35%	35%	notturno: prime due ore	50%	40%	notturno: ore successive	50%	45%	notturno festivo	75%	65%	notturno festivo con riposo compensativo	55%	50%	<i>Notturno</i>			notturno	32%	15%	notturno con riposo compensativo	20%	20%	notturno festivo	60%	55%	notturno festivo con riposo compensativo	55%	50%	<i>Festivo</i>			festivo	50%	50%	festivo con riposo compensativo	15%	15%
Maggiorazioni %																																																										
Tipo di prestazione	Ordinaria	A turni avvicendati																																																								
<i>Straordinario</i>																																																										
diurno: prime due ore	25%	25%																																																								
diurno: ore successive	30%	30%																																																								
festivo	55%	55%																																																								
festivo con riposo compensativo	35%	35%																																																								
notturno: prime due ore	50%	40%																																																								
notturno: ore successive	50%	45%																																																								
notturno festivo	75%	65%																																																								
notturno festivo con riposo compensativo	55%	50%																																																								
<i>Notturno</i>																																																										
notturno	32%	15%																																																								
notturno con riposo compensativo	20%	20%																																																								
notturno festivo	60%	55%																																																								
notturno festivo con riposo compensativo	55%	50%																																																								
<i>Festivo</i>																																																										
festivo	50%	50%																																																								
festivo con riposo compensativo	15%	15%																																																								
<b>Altre voci</b>	<b>Reperibilità:</b> ai lavoratori in regime di reperibilità competono trattamenti retributivi specifici (e non cumulabili) a titolo di indennità di disponibilità e compenso per gli interventi effettuati. Tali trattamenti possono essere rapportati a quote orarie della retribuzione mensile o consistere in importi forfettari lordi. Gli importi e le modalità applicative sono definiti a livello aziendale.																																																									
<b>Parametri retributivi</b>	<b>Divisori contrattuali</b> della retribuzione mensile: quota giornaliera 26; quota oraria 173. <b>Numero di mensilità:</b> 13.																																																									

COSTITUZIONE DEL RAPPORTO							
<b>Categorie e qualifiche</b>	<p><b>Inquadramento.</b> Classificazione unica per operai, impiegati e quadri, articolata su 7 livelli. Per i criteri di classificazione del personale si rinvia al testo del c.c.n.l. (art. 23).</p> <p><b>Passaggi di livello.</b> Dopo 18 mesi di effettivo servizio nel liv. 1 è previsto il passaggio al liv. 2; dopo 36 mesi di effettivo servizio nel liv. 2 è previsto il passaggio al liv. 3.</p> <p><b>Svolgimento di mansioni superiori.</b> Il diritto al passaggio al livello/categoria superiore matura dopo un periodo di svolgimento delle relative mansioni (con esclusione dei casi di sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto) che abbia raggiunto, nell'arco di 3 anni, 9 mesi per l'assegnazione al 6° livello e 6 mesi per l'assegnazione ai livelli inferiori.</p>						
<b>Periodo di prova</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Livello</th> <th>Durata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 - 6 - 7</td> <td>6 mesi</td> </tr> <tr> <td>1 - 2 - 3 - 4</td> <td>3 mesi</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Sospensione:</b> in caso di sopravvenuta malattia o infortunio il periodo di prova viene sospeso e può essere completato purché il lavoratore possa riprendere servizio entro 3 mesi.</p> <p><b>Lavoro a tempo determinato.</b> Il periodo di prova non può essere superiore a 20 giorni.</p>	Livello	Durata	5 - 6 - 7	6 mesi	1 - 2 - 3 - 4	3 mesi
Livello	Durata						
5 - 6 - 7	6 mesi						
1 - 2 - 3 - 4	3 mesi						

ORARIO DI LAVORO	
<b>Regimi di orario</b>	<p><b>Orario normale:</b> 40 ore settimanali, distribuite di norma su 5 o 6 giorni. Il valore medio settimanale della prestazione lavorativa (compreso lo straordinario) va calcolato con riferimento ad un periodo non superiore a 12 mesi.</p> <p><b>Articolazioni dell'orario:</b> l'azienda può disporre, previo esame con la rsu, articolazioni giornaliere non uniformi, orari elastici di entrata/uscita e, per periodi definiti, diverse modalità di collocazione della prestazione. Per le ore non coincidenti con la collocazione ordinaria è corrisposta la maggiorazione del 15%.</p> <p><b>Flessibilità:</b> per fronteggiare variazioni di intensità dell'attività lavorativa l'azienda può realizzare l'orario normale come media plurisetimanale, nell'arco di ciascun semestre, adottando orari variabili da un massimo di 48 ore settimanali e 12 giornaliere fino a un minimo di 32 ore settimanali o formule compensative equivalenti. Per le ore effettuate oltre le 45 settimanali è riconosciuta la maggiorazione del 15% da calcolare sugli elementi utili per il computo della maggiorazione di straordinario.</p> <p><b>Turnisti:</b> i lavoratori addetti a turni avvicendati per 8 ore giornaliere e 40 settimanali beneficiano di una pausa retribuita di 30 minuti per la refezione.</p>
<b>Banca ore</b>	A richiesta del lavoratore da comunicare entro il mese successivo a quello di effettuazione, possono confluire in banca ore le prestazioni di lavoro straordinario. Per le ore accantonate viene corrisposta una maggiorazione pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario.
<b>Festività</b>	<p>Sono considerati <b>giorni festivi</b> quelli previsti dalla legge (1° gennaio - 6 gennaio - Lunedì di Pasqua - 25 aprile - 1° maggio - 2 giugno - 15 agosto - 1° novembre - 8 dicembre - 25 dicembre - 26 dicembre) e la ricorrenza del Santo Patrono del luogo in cui è ubicata l'unità produttiva (29 giugno per i lavoratori operanti nel comune di Roma).</p> <p><b>Retribuzione:</b> per le festività coincidenti con la domenica spetta una quota giornaliera della retribuzione di fatto, in aggiunta alla normale retribuzione mensile.</p>
<b>Ferie</b>	<p><b>Maturazione:</b> 4 settimane di ferie per ogni anno di servizio. Se l'anzianità di servizio è superiore a 10 anni compete un giorno di ferie aggiuntivo. Rapporti iniziati/cessati in corso d'anno: 1/12 per ogni mese di servizio (la frazione di mese superiore a 15 giorni è considerata mese intero).</p> <p><b>Malattia sopravvenuta:</b> il decorso delle ferie resta interrotto in caso di sopravvenuta malattia che comporti ricovero ospedaliero o pregiudizio al recupero psicofisico quando la prognosi è superiore a 5 giorni.</p>
<b>Permessi ROL - Ex festività</b>	<p><b>Permessi ROL:</b> 72 ore che maturano per ogni anno di servizio e in misura proporzionalmente ridotta per dodicesimi se il rapporto è iniziato/cessato in corso d'anno. I permessi non fruiti entro l'anno di maturazione possono confluire nel conto ore individuale per un periodo di 24 mesi. Alla scadenza del termine l'eventuale residuo viene monetizzato con la retribuzione in atto a quel momento.</p> <p><b>Regimi di orario inferiori a 40 ore:</b> i permessi ROL non si applicano, fino a concorrenza. <b>Turni avvicendati:</b> ai lavoratori operanti in sistemi di 15 o più turni settimanali che comprendano il turno notturno e/o quelli di sabato e domenica è attribuito un ulteriore permesso annuo di 8 ore.</p> <p><b>Permessi ex festività:</b> 4 giornate che maturano per ogni anno di servizio.</p> <p>Ex festività del <b>4 novembre:</b> viene erogato il trattamento spettante per le festività coincidenti con la domenica.</p>

VICENDE DEL RAPPORTO	
<b>Malattia</b>	<p><b>Conservazione del posto.</b> 365 giorni di calendario, prolungabili di ulteriori 120 giorni in caso di evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi.</p> <p><b>Trattamento economico.</b> Competono le seguenti aliquote della retribuzione: 100% per i primi 180 giorni; 50% per i giorni successivi fino al 365° e per ulteriori 120 giorni in caso di prolungamento del periodo di comporto. Il trattamento è riferito ai periodi di assenza complessivamente verificatisi nei 3 anni precedenti ogni nuovo ultimo episodio morboso. Fermo restando il periodo di conservazione del posto, sono comunque retribuiti al 100%: - i periodi di ricovero ospedaliero (incluso day hospital e terapie salvavita) fino ad un massimo di 60 giorni; - i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi, fino ad un massimo di 60 giorni; - per le due tipologie di assenze globalmente considerate è stabilito un tetto massimo di 90 giorni complessivi.</p> <p><b>Aspettativa</b> dopo il superamento del periodo di comporto: il lavoratore può usufruire, a richiesta, dell'aspettativa per un periodo massimo di 18 mesi. Durante l'aspettativa non decorre retribuzione né anzianità di servizio ai fini degli istituti legali e contrattuali (compreso tfr).</p> <p><b>Lavoro a tempo determinato.</b> La conservazione del posto è limitata ad un periodo pari a 1/4 della durata del contratto.</p>
<b>Maternità</b>	Per i periodi di astensione obbligatoria (due mesi precedenti la data presunta del parto; periodo intercorrente tra la data presunta del parto e quella effettiva; tre mesi dopo il parto; ulteriori giorni non fruiti prima del parto qualora esso avvenga in data anticipata) il datore di lavoro deve corrispondere un'integrazione della quota Inps fino a raggiungere il 100% della normale retribuzione.
<b>Infortunio sul lavoro</b>	<p><b>Conservazione del posto:</b> fino a guarigione clinica.</p> <p><b>Trattamento economico:</b> come per la malattia.</p>
<b>Congedo matrimoniale</b>	In caso di matrimonio al lavoratore non in prova compete un congedo di 15 giorni consecutivi con decorrenza della retribuzione comprensiva della quota a carico Inps.
<b>Servizio militare</b>	Il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto fino ad un mese dopo la cessazione del servizio militare.
<b>Corsi di studio e attività formative</b>	<p><b>Diritto allo studio.</b> I lavoratori che, al fine di migliorare la propria cultura, anche in relazione all'attività dell'azienda, intendono frequentare corsi di studio svolti presso istituti pubblici o legalmente riconosciuti, hanno diritto di usufruire di permessi retribuiti a carico di un monte ore triennale corrispondente a 7 ore annue per dipendente. I permessi retribuiti possono essere richiesti per un massimo di 150 ore pro-capite per triennio, utilizzabili anche in un solo anno, sempreché il corso al quale il lavoratore intende partecipare si svolga per un numero di ore almeno doppio di quelle richieste come permesso. Le <u>assenze contemporanee</u> per la partecipazione ai corsi non possono superare il 2% dei dipendenti dell'azienda o dell'unità produttiva.</p> <p><b>Lavoratori studenti.</b> Se iscritti e frequentanti corsi regolari di studio in scuole di istruzione primaria, secondaria, universitaria, nonché di qualificazione professionale, sono immessi in turni di lavoro che agevolino la frequenza ai corsi e la preparazione agli esami e sono esonerati dal prestare lavoro straordinario e durante i riposi settimanali. I lavoratori studenti (esclusi universitari) che devono sostenere prove di esame, possono usufruire di permessi retribuiti per tutti i giorni di esame e per i due giorni lavorativi precedenti la sessione di esami. I lavoratori studenti universitari possono usufruire, in aggiunta a quanto stabilito dalla legge, di permessi retribuiti per ulteriori 9 giorni complessivi in ragione d'anno, non cumulabili anno per anno e non retribuiti per gli esami sostenuti per più di due volte nello stesso anno accademico. I <u>lavoratori studenti con meno di 5 anni di anzianità</u> possono richiedere nel corso dell'anno solare 160 ore di permesso non retribuito il cui utilizzo viene programmato trimestralmente.</p> <p><b>Congedi per la formazione.</b> I lavoratori con almeno 5 anni di anzianità possono richiedere, nell'arco dell'intera vita lavorativa, un periodo di congedo non retribuito fino a 11 mesi anche frazionabili, al fine di completare la scuola dell'obbligo, conseguire il titolo di</p>

VICENDE DEL RAPPORTO	
	studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea ovvero per partecipare ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro. Ferma restando la compatibilità dei congedi con lo svolgimento della normale attività produttiva, le assenze contemporanee a questo titolo non possono superare il 2% della forza occupata al 31 dicembre dell'anno precedente (il valore frazionario viene arrotondato all'unità superiore). Durante il periodo di congedo il lavoratore non ha diritto alla retribuzione, né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto.
<b>Altri permessi e aspettative</b>	<p><b>Gravi infermità e lutti familiari.</b> Il lavoratore ha diritto a 3 giorni complessivi di permesso retribuito all'anno in caso di decesso o di grave infermità del coniuge o di un parente entro il secondo grado o di un componente la sua famiglia anagrafica. Il permesso deve essere utilizzato entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento della grave infermità. I permessi sono cumulabili con quanto previsto per l'assistenza ai disabili dall'art. 33, L. n. 104/1992.</p> <p><b>Congedo per motivi familiari.</b> Il lavoratore ha diritto ad un periodo di congedo fino a due anni nell'arco dell'intera vita lavorativa, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, per i gravi motivi familiari indicati dall'art. 4, c. 2, L. n. 53/2000 e relativo regolamento di attuazione, concernenti la situazione personale, della propria famiglia anagrafica e dei soggetti di cui all'art. 433 cod. civ. (coniuge, figli e in mancanza loro discendenti prossimi, genitori e in mancanza loro ascendenti prossimi, generi e nuore, suoceri, fratelli e sorelle) anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi. Il congedo può essere altresì richiesto per il decesso del coniuge o di un parente entro il secondo grado o di un soggetto componente la famiglia anagrafica del lavoratore medesimo, per il quale il richiedente non abbia la possibilità di utilizzare i permessi retribuiti per lutto (<i>vedi</i>). Durante il periodo di congedo il lavoratore non ha diritto alla retribuzione, né alla decorrenza dell'anzianità per nessun istituto.</p> <p><b>Riabilitazione tossicodipendenti.</b> Il lavoratore che intende accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle unità sanitarie locali o di altre strutture terapeutico-riabilitative, se assunto a tempo indeterminato, ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per un periodo non superiore a tre anni. Al lavoratore che ne faccia richiesta per la necessità, attestata dal servizio pubblico per le tossicodipendenze, di concorrere al programma seguito da un familiare tossicodipendente, l'azienda concede, compatibilmente con le esigenze tecnico-produttive, un periodo di aspettativa fino a 4 mesi, frazionabili in periodi non inferiori a 1 mese. Durante i suddetti periodi di aspettativa non decorre retribuzione, né anzianità di servizio per alcun istituto.</p>
<b>Trasferta</b>	Il lavoratore inviato in <b>trasferta</b> ha diritto al rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio, a piè di lista ovvero ad una diaria giornaliera secondo la prassi aziendale.
<b>Trasferimento</b>	Il <b>trasferimento</b> deve essere comunicato con un preavviso non inferiore a 20 giorni (esclusi trasferimenti nell'ambito del comprensorio).

DISCIPLINE SPECIALI																			
<b>Apprendistato professionalizzante</b>	<p><b>Durata e retribuzione</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Liv (1)</th> <th>Periodo (2) (mesi)</th> <th>Progressione retr. (3)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>1-18 19-36</td> <td>5S 6</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1-18 19-36</td> <td>5 5S</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1-18 19-36</td> <td>3 4</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1-18 19-36</td> <td>2 3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1-36</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Livello di destinazione finale dell'apprendista (2) Durata dell'apprendistato (mesi) (3) Livello di riferimento per la retribuzione</p> <p><b>Apprendisti in possesso di laurea:</b> conseguono il livello di destinazione finale decorsi 30 mesi di apprendistato.</p> <p><b>Prolungamento del contratto:</b> in caso di assenza superiore a 30 giorni per malattia, infortunio, maternità, aspettativa per motivi familiari o personali, il contratto è prolungato per un periodo equivalente alla durata dell'assenza. <b>Formazione:</b> non inferiore a 80 ore/anno, integrate dall'eventuale offerta formativa pubblica di 40 ore/anno. <b>Periodo di prova:</b> quello ordinario vigente per il livello di destinazione. <b>Malattia e infortunio:</b> si applica la disciplina generale. <b>Recesso:</b> completato il periodo di formazione, le parti del contratto individuale possono recedere con un preavviso di 15 giorni decorrente dal termine del contratto medesimo.</p> <p><b>Stabilizzazione degli apprendisti.</b> Secondo il c.c.n.l. il datore di lavoro non può assumere nuovi apprendisti qualora non abbia mantenuto in servizio almeno il 70% dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia venuto a scadere nei 36 mesi precedenti. Sono esclusi dal computo i rapporti cessati durante il periodo di prova, per dimissioni o per licenziamento per giusta causa e quelli risolti consensualmente, nonché i contratti non trasformati fino a 4. Resta comunque salva la possibilità di assumere un numero di apprendisti pari a quelli già confermati più uno (ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti progressivi).</p>	Liv (1)	Periodo (2) (mesi)	Progressione retr. (3)	7	1-18 19-36	5S 6	6	1-18 19-36	5 5S	5	1-18 19-36	3 4	4	1-18 19-36	2 3	3	1-36	2
Liv (1)	Periodo (2) (mesi)	Progressione retr. (3)																	
7	1-18 19-36	5S 6																	
6	1-18 19-36	5 5S																	
5	1-18 19-36	3 4																	
4	1-18 19-36	2 3																	
3	1-36	2																	
<b>Altri tipi di apprendistato</b>	Il c.c.n.l. non prevede una disciplina specifica.																		
<b>Lavoro a tempo determinato</b>	<p><b>Limiti.</b> Nei casi previsti dal c.c.n.l. (esecuzione di opere o servizi straordinari connessi a innovazioni tecnologiche, esecuzione di attività di installazione soggette a particolari condizioni climatico-ambientali, copertura di posizioni di lavoro non stabilizzate) il numero complessivo dei lavoratori a tempo determinato non può eccedere il 13% in media annua dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre dell'anno precedente. Il limite percentuale è elevato al 15% per le unità produttive ubicate nel Mezzogiorno. E' sempre possibile stipulare almeno 5 contratti a termine.</p> <p><b>Successione di contratti per mansioni equivalenti.</b> Il limite temporale della durata complessiva del rapporto per effetto di una successione di contratti conclusi fra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per lo svolgimento di mansioni di pari livello e</p>																		

DISCIPLINE SPECIALI	
	categoria legale, considerando tutti i contratti a termine (anche in forma di somministrazione di lavoro) è di 36 mesi (comprensivi di proroghe e rinnovi e indipendentemente dall'ampiezza delle interruzioni tra un contratto e l'altro); tale limite può essere superato con la stipulazione, per una sola volta, di un ulteriore contratto a termine tra gli stessi soggetti per la durata massima di 12 mesi, a condizione che la formalizzazione avvenga presso la DTL. <b>Particolarità:</b> Periodo di prova ( <i>vedi</i> ), Malattia ( <i>vedi</i> ).
<b>Lavoro a tempo parziale</b>	<b>Clausole elastiche.</b> Per i casi previsti dal c.c.n.l. (campagne pubblicitarie, iniziative promozionali, interventi di manutenzione e/o implementazione di sistemi e/o postazioni di lavoro; attività necessarie per la sicurezza, continuità, funzionalità degli impianti/servizi; variazioni operative conseguenti ad eventi climatici o a cause di forza maggiore; esigenze sostitutive temporanee di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto) le parti possono concordare clausole relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione ovvero alla variazione in aumento della sua durata fino al raggiungimento dell'orario a tempo pieno. Le variazioni devono essere richieste con un preavviso di almeno 5 giorni. <b>Trattamento economico:</b> per le ore oggetto di diversa collocazione spetta la maggiorazione omnicomprensiva del 10%; per le ore di lavoro prestate in aumento spetta la maggiorazione omnicomprensiva del 15%. Le maggiorazioni indicate si computano sulla retribuzione oraria globale di fatto. <b>Lavoro supplementare.</b> Consentito per esigenze tecniche e organizzative, con l'accordo del lavoratore, fino al raggiungimento dell'orario normale settimanale e annuo a tempo pieno. Compensato con le seguenti maggiorazioni omnicomprensive: - 20% per le prestazioni rientranti nell'ambito del 50% dell'orario giornaliero e annuo concordato; - 24% per le prestazioni eccedenti nel mese il limite indicato. <b>Strutture di customer care:</b> in presenza di specifiche esigenze organizzative, l'azienda può richiedere al lavoratore consenziente singole prestazioni di lavoro supplementare retribuite come ordinarie che non possono superare il limite di: 45 ore mensili nel part time fino a 4 ore giornaliere, 35 ore mensili nel part time fino a 5 ore giornaliere, 30 ore mensili nel part time fino a 6 ore giornaliere. Le ore prestate in eccedenza, entro i limiti dell'orario normale, sono compensate con le maggiorazioni stabilite per il lavoro supplementare.
<b>Lavoro ripartito</b>	<b>Retribuzione:</b> viene corrisposta a ciascun lavoratore coobbligato in proporzione alla quantità di lavoro prestato. <b>Durata della prestazione:</b> la misura percentuale e la collocazione temporale del lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale che ciascun lavoratore si impegna a svolgere sono indicati nel contratto di lavoro, ferma restando la possibilità per i coobbligati di determinare discrezionalmente la sostituzione o la modificazione dell'orario, previa comunicazione al datore di lavoro con cadenza settimanale.
<b>Lavoro stagionale</b>	Il c.c.n.l. non prevede una disciplina specifica.
<b>Telelavoro</b>	<b>Nozione:</b> per telelavoro si intende la prestazione effettuata tramite il supporto non occasionale di strumenti telematici da un luogo diverso e distante rispetto alla sede aziendale, a condizione che tale modalità non sia richiesta dalla natura propria dell'attività svolta. Nei casi suddetti il telelavoro comporta una modificazione del luogo di adempimento dell'obbligazione lavorativa, realizzata secondo modalità operative riconducibili alle seguenti principali tipologie: telelavoro domiciliare; telelavoro da centri o posizioni satellite (ambienti organizzativi destinati alle prestazioni di telelavoro e non costituenti unità produttive autonome). <b>Orario di lavoro:</b> la prestazione lavorativa può svilupparsi attraverso modalità diverse rispetto a quelle ordinarie, sia con riferimento alla sua collocazione nell'arco della giornata sia con riferimento alla sua durata, fermo restando l'orario di lavoro complessivamente previsto per i lavoratori adibiti in azienda alle stesse mansioni.
<b>Somministrazione di lavoro</b>	<b>Limiti.</b> Nei casi previsti dal c.c.n.l. (esecuzione di opere o servizi straordinari connessi a innovazioni tecnologiche, esecuzione di attività di installazione soggette a particolari condizioni climatico-ambientali, copertura di posizioni di lavoro non stabilizzate) il numero complessivo dei lavoratori somministrati non può eccedere il 13% in media annua dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre dell'anno precedente. Il limite percentuale è elevato al 15% per le unità produttive ubicate nel Mezzogiorno. E' sempre possibile utilizzare almeno 5 lavoratori somministrati.
<b>Lavoro a domicilio</b>	Il c.c.n.l. non prevede una disciplina specifica.
<b>Collaborazioni organizzate dal committente</b>	Gli accordi di 1° agosto 2013, 22 dicembre 2015 e 26 giugno 2016 contengono la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni/servizi e di recupero crediti realizzate attraverso call center outbound.

DIRITTI SINDACALI E DI RAPPRESENTANZA	
<b>Attività sindacale</b>	<b>Assemblea:</b> nelle unità produttive che occupano più di 15 dipendenti i lavoratori hanno diritto di riunirsi in assemblea durante l'orario di lavoro nei limiti di 10 ore annue retribuite. La convocazione dell'assemblea va comunicata all'azienda con un preavviso di almeno 2 giorni e con l'indicazione specifica dell'ordine del giorno. Nelle unità produttive che occupano da 10 a 15 dipendenti il diritto di assemblea può essere esercitato nei limiti di 8 ore annue retribuite. <b>RSU:</b> sono costituite nelle unità produttive che occupano più di 15 dipendenti.
<b>Permessi retribuiti</b>	<b>Dirigenti RSU:</b> hanno diritto a permessi in conformità al disposto degli artt. 23-24, L. n. 300/1970. <b>Dirigenti OSL:</b> ai lavoratori che siano membri degli organi direttivi nazionali e territoriali delle Federazioni nazionali di categoria sono concessi permessi retribuiti fino a 24 ore per trimestre.

WELFARE CONTRATTUALE	
<b>Previdenza complementare</b>	Contribuzione al <b>fondo Telemaco:</b> - a carico azienda: 1,20% della retribuzione utile per il calcolo del tfr; - a carico lavoratore: 1% della stessa base di computo, oltre al versamento dell'intero tfr maturato annualmente per coloro che hanno iniziato l'attività lavorativa dopo il 28.4.1993 (1% della retribuzione utile per il calcolo del tfr se l'attività è iniziata in precedenza).
<b>Assistenza integrativa</b>	In attesa dell'istituzione di un fondo specifico, l'assistenza è attuata sulla base di una convenzione assicurativa. Il contributo è pari a 120 euro/anno, di cui 96 a carico azienda e 24 a carico lavoratore.
<b>Polizze assicurative</b>	Il c.c.n.l. non prevede una disciplina specifica.
<b>Welfare contrattuale</b>	Per l'anno 2018 le aziende attivano strumenti di welfare nell'ambito di un costo fino a 120 euro pro capite.

ESTINZIONE DEL RAPPORTO				
<b>Preavviso</b>	<b>Anzianità di servizio</b>			
	<b>Livello</b>	<b>fino a 5 anni</b>	<b>da 6 a 10 anni</b>	<b>oltre 10 anni</b>
	6 – 7	2 mesi	3 mesi	4 mesi
	5	1 mese e mezzo	2 mesi	2 mesi e mezzo
	altri livelli	1 mese	1 mese e mezzo	2 mesi
I termini del preavviso decorrono dalla metà o dalla fine di ciascun mese.				
<b>Trattamento di fine rapporto</b>	Il c.c.n.l. rinvia alle disposizioni di legge ed esclude espressamente dalla base di computo del tfr la retribuzione e relative maggiorazioni afferenti alle prestazioni effettuate oltre il normale orario di lavoro.			