

## CAPO XIV - TRATTAMENTO ECONOMICO

### Art. 170 - Normale retribuzione

La normale retribuzione del lavoratore è costituita dalle seguenti voci:

- a) retribuzione nazionale conglobata (paga base + contingenza);
- b) eventuali scatti di anzianità;
- c) eventuali altri elementi derivanti dalla contrattazione collettiva.

### Art. 171 - Retribuzione di fatto

La retribuzione di fatto è costituita dalle voci di cui al precedente art. (normale retribuzione) nonché da tutti gli altri elementi retributivi aventi carattere continuativo ad esclusione dei rimborsi di spese, dei compensi per lavoro straordinario, delle gratificazioni straordinarie o una tantum, e di ogni elemento espressamente escluso dalle parti dal calcolo di singoli istituti contrattuali ovvero esclusi dall'imponibile contributivo a norma di legge.

### Art. 172 - Retribuzione mensile

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.

### Art. 173 - 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, fatto salvo quanto previsto **dall'art 156** (Quota giornaliera per malattia e infortunio).

- Chiarimento a verbale -

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. 174 - Quota oraria

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

- a) 173, per il personale la cui durata normale di lavoro è di 40 ore settimanali;
- b) 195, per il personale la cui durata normale di lavoro è di 45 ore settimanali.

### Art. 175 - Retribuzione nazionale conglobata

Agli otto livelli previsti dalla classificazione del personale di cui al titolo IX (CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE) e al Titolo X (QUADRI), della presente C.C.N.L. corrisponde una retribuzione nazionale conglobata LORDA a far data dal 1 Gennaio 2017 nelle misure indicate nelle sottostanti tabelle.


LIVELLI	IMPORTI
QUADRI	Euro 2.372,37
I	Euro 2.187,52
II	Euro 1.960,54
III	Euro 1.753,90
IV	Euro 1.584,22
V	Euro 1.476,94
VI	Euro 1.376,76
VII	Euro 1.252,51

A far data dal 1 Marzo 2019 saranno corrisposti i seguenti aumenti retributivi



LIVELLI	IMPORTI
QUADRI	Euro 60,48
I	Euro 54,49
II	Euro 47,19
III	Euro 40,46
IV	Euro 35,02
V	Euro 31,52
VI	Euro 28,31
VII	Euro 24,27

La nuova Retribuzione Conglobata Nazionale a far data dal 1 Marzo 2019 sarà la seguente:



LIVELLI	IMPORTI
QUADRI	Euro 2.432,85
I	Euro 2.242,01
II	Euro 2.007,73
III	Euro 1.794,36
IV	Euro 1.619,24
V	Euro 1.508,46
VI	Euro 1.405,07
VII	Euro 1.276,78

Gli importi così come sopra determinati, saranno validi e di conseguenza applicati per tutta la vigenza del presente C.C.N.L..

#### **Art. 176 - Assorbimenti**

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 assegni corrisposti con riferimento alle attitudini e al rendimento del lavoratore.

Non possono essere assorbiti gli aumenti corrisposti collettivamente e unilateralmente dal datore di lavoro nel corso dei sei mesi immediatamente precedenti la scadenza del presente contratto.

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 tabella, solo se l'assorbimento sia stato previsto da eventuali accordi sindacali oppure espressamente stabilito all'atto della concessione.

#### **Art. 177 - Indennità di cassa e maneggio denaro**

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 e di maneggio di denaro nella misura del 3% (tre per cento) della normale retribuzione di cui all'art.170 lettera a) del presente contratto.

#### **Art. 178 - Prospetto paga**



La retribuzione corrisposta al lavoratore dovrà risultare da apposito prospetto paga nel quale dovrà essere specificato 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.

Il prospetto paga deve recare la firma, sigla o timbro del datore di lavoro o di chi ne fa le veci.

## CAPO XV - MENSILITÀ SUPPLEMENTARI

### Art. 179 - 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.171 (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 13a mensilità quanti sono i mesi interi di servizio prestato (Vedi art.167 - Computo anzianità frazione annua).

Ai lavoratori retribuiti in tutto o in parte con provvigioni o percentuali, il calcolo dell'importo della tredicesima mensilità dovrà essere effettuato sulla base della media delle provvigioni o delle percentuali maturate nell'anno corrente 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 C.C.N.L..

### Art. 180 - Quattordicesima mensilità

Al personale compreso nella sfera di applicazione del presente Contratto sarà corrisposto, il 1° luglio di ogni anno, un importo pari ad una mensilità della retribuzione di fatto di cui all'art. 171 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 14<sup>a</sup> mensilità quanti sono i mesi interi di servizio prestato.

Nei confronti dei lavoratori retribuiti in tutto o in parte con provvigioni o percentuali, il calcolo dell'importo della quattordicesima mensilità sarà effettuato sulla base della media degli elementi fissi e variabili della retribuzione di fatto di cui all'art. 171, percepiti nei dodici mesi precedenti la maturazione del diritto o comunque nel periodo di minore servizio prestato presso l'azienda.

Non sono assorbiti nella quattordicesima mensilità le gratifiche, indennità o premi erogati a titolo di merito individuale o collettivo.

Per quanto riguarda tutte le altre modalità di computo della quattordicesima mensilità, si fa riferimento alle analoghe norme del presente Capo riguardanti la tredicesima mensilità.

## CAPO XVI - CAUZIONI

### Art.181 - Cauzioni - Diritto di rivalsa - Ritiro cauzioni per cessazione rapporto

Per le mansioni che la giustifichino il datore di lavoro stabilirà per iscritto di volta in volta l'ammontare della cauzione che dovrà essere prestata dai lavoratori. La cauzione rimane di proprietà del lavoratore o dei suoi aventi diritto, e non può comunque confondersi con i beni dell'azienda.

La cauzione sarà costituita da titoli dello Stato, depositati presso un istituto bancario e vincolati dal datore di lavoro, oppure potrà essere versata in libretto di risparmio parimenti vincolato dal datore di

lavoro, il quale rilascerà regolare ricevuta con gli estremi dei titoli o del libretto che gli vengono consegnati. Gli interessi e gli eventuali premi maturati restano a disposizione del lavoratore, il quale ha sempre diritto di prelevarli senza alcuna formalità. La cauzione potrà anche essere prestata, con il consenso del datore di lavoro, mediante polizza di garanzia costituita presso un istituto assicuratore o con fideiussione bancaria. In tal caso il datore di lavoro avrà facoltà di provvedere al pagamento dei relativi premi, rivalendosi sulla retribuzione del prestatore d'opera.

Il datore di lavoro ha diritto di rivalersi sulla cauzione per gli eventuali danni subiti, previa contestazione al prestatore d'opera. In caso di disaccordo, dovrà essere esperito un tentativo di componimento attraverso le associazioni sindacali competenti.

All'atto della cessazione del rapporto di lavoro, ove non esistano valide ragioni di contestazione da parte del datore di lavoro, il prestatore d'opera dovrà essere posto in condizione di poter ritirare la cauzione entro il termine di quindici giorni dalla data di cessazione dal servizio.

## **CAPO XVII - INVENTARI**

### **Art. 182 - Inventari**

Gli inventari delle merci aziendali potranno essere effettuati dal datore di lavoro o da chi per esso, in qualsiasi momento;

Copia di ogni inventario, controfirmata dalle due parti, dovrà essere rilasciata al prestatore d'opera. Ogni eventuale deficienza emergente dalle risultanze contabili dovrà, entro il mese successivo all'effettuazione dell'inventario, essere contestata all'interessato, il quale entro 8 giorni dovrà comunicare per iscritto al datore di lavoro le eventuali eccezioni. Le deficienze non giustificate emergenti dopo tale controllo saranno comunicate per iscritto all'interessato, che avrà l'obbligo di rifonderle al datore di lavoro nel termine massimo di 8 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Il lavoratore ha facoltà, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, di adire la Commissione di conciliazione di cui all'art. In caso di attivazione della procedura di conciliazione l'obbligo di cui al quarto comma posto a carico del lavoratore resta sospeso.

## **CAPO. XVIII - Responsabilità civili e penali**

### **Art. 183 - Assistenza legale**

Ai lavoratori 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 fatti direttamente connessi con l'esercizio delle funzioni svolte.

### **Art. 184 - Normativa sui 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 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 dell'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.

## CAPO XIX – DIVISE ED ATTREZZI

### Art. 185 - Divise e attrezzi

Quando viene fatto obbligo al personale di indossare speciali divise la spesa relativa è a carico del datore di lavoro.

Il datore di lavoro è inoltre tenuto a fornire gli attrezzi e strumenti necessari per l'esecuzione del lavoro.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, gli indumenti, divise, attrezzi e strumenti in dotazione dovranno essere restituiti al datore di lavoro, mentre in caso di smarrimento, il prestatore d'opera è tenuto alla sostituzione o al rimborso.

## CAPO XX - APPALTI

### Art. 186 - Appalti

Le aziende appaltanti devono esigere dalle aziende appaltatrici il rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici stesse e quello di tutte le norme previdenziali ed antinfortunistiche, nonché richiedere il Documento Unico di Regolarità Contributiva. A tal fine sarà inserita apposita clausola nel capitolato d'appalto.

Qualora l'introduzione di appalti per lavori che non sono strettamente pertinenti all'attività propria dell'azienda e comunque autonomamente ritenuti necessari dall'imprenditore dovesse comportare riduzione di personale dell'azienda appaltante questa è tenuta a darne informazione all'Organizzazione Sindacale UGL Terziario territoriale stipulante il presente C.C.N.L..

### Art. 187 - Terziarizzazioni delle attività di vendita

L'azienda che intenda avviare i processi di terziarizzazione o esternalizzazione di cui al primo comma dell'art.3 (diritto d'informazione aziendale) che riguardino attività di vendita e gestite dall'impresa mediante proprio personale, convocherà preventivamente la RSA e la O.S. Territoriale UGL al fine di informarla sui seguenti temi:

- attività che vengono conferite a terzi;
- lavoratori che vengono coinvolti in tale processo;
- contrattazione applicata e relativo trattamento economico complessivo;
- assunzione del rischio di impresa da parte dei terzi subentranti nell'attività conferita in gestione e dei conseguenti obblighi inseriti nel relativo contratto, derivanti dalle norme di legge in tema di assicurazione generale obbligatoria, di sicurezza sul lavoro, di rispetto dei trattamenti economici e normativi previsti dalla contrattazione collettiva nazionale;
- internalizzazioni di attività precedentemente conferite a terzi.

Tale procedura si esaurirà entro 15 giorni dalla convocazione di cui al comma 1.

Entro tale termine, su richiesta delle RSA e/o della UGL Terziario, sarà attivato un confronto finalizzato a raggiungere intese in merito agli obiettivi della salvaguardia dei livelli occupazionali e del mantenimento dell'unicità contrattuale.

Tale confronto dovrà concludersi entro 45 giorni dalla convocazione di cui al comma 1.

Oltre tale periodo le parti riprenderanno la propria libertà d'azione.

#### Nota a verbale

Le Parti si impegnano a sottoscrivere entro il 30 Aprile 2017, un apposito accordo che identifichi le procedure per la certificazione dei contratti relativi a quanto disciplinato dai precedenti artt. 186 e 187.

## CAPO XXI - DOVERI DEL PERSONALE E NORME DISCIPLINARI

### ART. 188 - OBBLIGHI DEL LAVORATORE

Il lavoratore è tenuto al dovere di fedeltà ai sensi dell'art. 2105 c.c., con conseguenti obbligo di riservatezza con riferimento ai doveri e segreti di ufficio, e divieto di concorrenza.

Il lavoratore è tenuto a comportarsi in modo cortese con il pubblico ed a porre in essere comportamenti extralavorativi tali da non danneggiare il datore di lavoro.

Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente gli strumenti di lavoro che utilizza e che, eventualmente, gli sono stati affidati.

### ART. 189 - DIVIETI

Salva l'ipotesi di partecipazione del lavoratore ad assemblea ai sensi dell'art.24 del presente C.C.N.L., al personale è fatto divieto di trattenersi all'interno dei locali aziendali oltre l'orario prescritto o di accedervi nuovamente, in mancanza di ragione di servizio e previa autorizzazione da parte del datore di lavoro.

Al lavoratore non è consentito di allontanarsi dai locali aziendali durante l'orario di lavoro se non per ragioni di servizio e previo permesso esplicito del datore di lavoro.

### ART. 190 - 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 entro 48 ore, per gli eventuali accertamenti.

In relazione alla giustificazione delle assenze in caso di malattia, e fermo restando l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza al datore di lavoro, quanto previsto dal presente articolo si realizza anche mediante la comunicazione scritta, a mezzo di fax, mail certificata o raccomandata, del numero di protocollo identificativo del certificato medico inviato per via telematica dal medico all'Inps.

Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto di cui all'art.171 quante sono le giornate di assenza, fatta salva l'applicazione della sanzione prevista dal successivo art.193

### ART. 191 - DOVERI DEL LAVORATORE: IL RISPETTO DELL'ORARIO DI LAVORO

Il lavoratore ha l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro.

Nel caso di ritardo, il datore di lavoro applicherà una trattenuta, che dovrà figurare sul prospetto paga, di importo pari alle spettanze corrispondenti al periodo di ritardo, fatta salva la applicazione della sanzione prevista dal successivo art.193

### ART. 192 - ULTERIORI DOVERI DEL LAVORATORE

Il lavoratore ha il dovere di comunicare immediatamente al datore di lavoro ogni mutamento della propria dimora sia durante il servizio sia durante i periodi di congedo.

Il lavoratore ha altresì il dovere di rispettare ogni altra disposizione emanata dal datore di lavoro per regolare il servizio interno, in quanto rientrante tra le normali attribuzioni di questi e non contrastante con le norme previste all'interno del presente C.C.N.L. e con le leggi vigenti. Tali disposizioni devono essere portate a conoscenza dei lavoratori mediante comunicazione scritta o affissione all'interno di ogni unità produttiva.

### ART. 193 - SANZIONI DISCIPLINARI

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

- 1) biasimo inflitto verbalmente per le mancanze lievi;
- 2) biasimo inflitto per iscritto nei casi di recidiva delle infrazioni di cui al precedente punto 1);
- 3) multa in misura non eccedente l'importo di 4 ore della normale retribuzione di cui all'art. 170;

4) sospensione dalla retribuzione e dal servizio per un massimo di giorni 10;

5) licenziamento disciplinare senza preavviso e con le altre conseguenze di ragione e di legge.

Il provvedimento della multa si applica, in via esemplificativa e non esaustiva, nei confronti del lavoratore che:

- ritardi nell'inizio del lavoro senza giustificazione, per un importo pari all'ammontare della trattenuta;
- esegua con negligenza il lavoro affidatogli;
- si assenti dal lavoro fino a tre giorni nell'anno solare senza comprovata giustificazione;
- non dia immediata notizia all'azienda di ogni mutamento della propria dimora, sia durante il servizio che durante i congedi.

Il provvedimento della sospensione dalla retribuzione e dal servizio si applica, in via esemplificativa e non esaustiva, nei confronti del lavoratore che:

- arrechi danno alle cose ricevute in dotazione ed uso, con dimostrata responsabilità;
- si presenti in servizio in stato di manifesta ubriachezza;
- non indossi i dispositivi protettivi obbligatori di sicurezza individuale
- commetta recidiva, oltre la terza volta nell'anno solare, in qualunque delle mancanze che prevedono la multa, salvo il caso dell'assenza ingiustificata.

Salva ogni altra azione legale, il provvedimento di cui al punto 5) (licenziamento disciplinare) si applica, in via esemplificativa e non esaustiva, per le seguenti mancanze:

- assenza ingiustificata oltre tre giorni nell'anno solare;
- recidiva nei ritardi ingiustificati oltre la quinta volta nell'anno solare, dopo formale diffida per iscritto;
- grave violazione degli obblighi di cui **all'art. 188**;
- frazione alle norme di legge circa la sicurezza per la lavorazione, deposito, vendita e trasporto;
- l'abuso di fiducia, la concorrenza, la violazione del segreto d'ufficio;
- l'esecuzione, in concorrenza con l'attività dell'azienda, di lavoro per conto proprio o di terzi, fuori dell'orario di lavoro;
- la recidiva, oltre la terza volta nell'anno solare in qualunque delle mancanze che prevedono la sospensione, fatto salvo quanto previsto per la recidiva nei ritardi.

L'importo delle multe sarà destinato al Fondo pensioni dei lavoratori dipendenti. Il lavoratore ha facoltà di prendere visione della documentazione relativa al versamento.

#### **ART. 194 - CODICE DISCIPLINARE**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300, le disposizioni contenute negli articoli di cui al presente **Capo VIII**, **articolo 150** [riferimento all'articolo "normativa" nel capo malattia/infortuni] 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; con la affissione delle norme previste al comma che precede, si intende correttamente adempiuto da parte del datore di lavoro l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 1, della legge 20 maggio 1970, n. 300. 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, legge 20 maggio 1970, n.300

#### **ART. 195 - APPLICAZIONE DELLE SANZIONI DISCIPLINARI**

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con comunicazione scritta da recapitarsi al domicilio del lavoratore indicato nel contratto di lavoro o ad altro domicilio formalmente e successivamente comunicato o, in alternativa, a mezzo posta certificata o consegna al lavoratore che ne sottoscrive copia per ricevuta entro 15 giorni dalla scadenza del termine di cinque giorni assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue controdeduzioni così come indicato dal datore di lavoro al momento della contestazione degli addebiti disciplinari

Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra può essere prorogato di 30 giorni, purché il datore di lavoro ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.

## TITOLO XII RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

### CAPO I – RECESSO

#### **ART. 196 - RECESSO DAL CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO EX ART. 2118 C.C.**

Ai sensi dell'art. 2118 c.c. ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando il preavviso nel termine e nei modi stabiliti dagli artt.201 e 203

Il datore di lavoro può recedere con comunicazione scritta da recapitarsi al domicilio del lavoratore indicato nel contratto di lavoro o ad altro domicilio formalmente e successivamente comunicato o, in alternativa, a mezzo posta certificata o consegna al lavoratore che ne sottoscrive copia per ricevuta.

Il lavoratore può recedere comunicando le dimissioni secondo quanto previsto dall'art. 26 d.lgs. n. 151/2015 e del Decreto attuativo 15 dicembre 2015 Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, e successive modificazioni.

#### **ART. 197 - RECESSO PER GIUSTA CAUSA EX ART. 2119 C.C.**

Ai sensi dell'art. 2119 c.c., ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro, prima della scadenza del termine se il contratto è a tempo determinato, o senza preavviso se il contratto è a tempo indeterminato, qualora si verifichi una causa che non consenta la prosecuzione anche provvisoria del rapporto (giusta causa).

La comunicazione del recesso deve essere effettuata per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento, contenente l'indicazione dei motivi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano fra le cause di cui al primo comma del presente articolo:

- il diverbio litigioso seguito da vie di fatto in servizio anche fra dipendenti, che comporti nocumento o turbativa al normale esercizio dell'attività aziendale;
- l'insubordinazione verso i superiori accompagnata da comportamento oltraggioso;
- l'irregolare dolosa scritturazione o timbratura di schede di controllo delle presenze al lavoro;
- l'appropriazione nel luogo di lavoro di beni aziendali o di terzi;
- il danneggiamento volontario di beni dell'azienda o di terzi;
- l'esecuzione, senza permesso, di lavoro all'interno dei locali riferibili al datore di lavoro, per conto proprio o di terzi.

Se il contratto è a tempo indeterminato, al prestatore che recede per giusta causa compete l'indennità di cui all'art.202

#### **ART. 198 - RECESSO - NORMATIVA**

Nelle aziende comprese nella sfera di applicazione della legge 15 luglio 1966, n. 604, dell'art. 35 della legge 20 maggio 1970, n. 300, della legge 11 maggio 1990, n. 108 e del D.Lgs. 4 marzo 2015, n. 23 nei confronti del personale cui si applica il presente contratto, il licenziamento può essere intimato per giusta causa (art. 2119 c.c. e art.197 del presente Contratto) o per "giustificato motivo con preavviso", intendendosi per tale il licenziamento determinato da un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro, ovvero da ragioni inerenti all'attività produttiva, all'organizzazione del lavoro e al regolare funzionamento di essa.

Il datore di lavoro deve comunicare il licenziamento per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento.

La comunicazione del licenziamento deve contenere la specificazione dei motivi che lo hanno determinato.



Il licenziamento intimato senza l'osservanza delle norme di cui al secondo e terzo comma del presente articolo è inefficace.

Sono esclusi dalla sfera di applicazione del presente articolo i lavoratori in periodo di prova e quelli che siano in possesso dei requisiti di legge per avere diritto alla pensione di vecchiaia.

#### **ART. 199 - NULLITA' DEL LICENZIAMENTO**

Il licenziamento è nullo ove discriminatorio a norma dell'articolo 15 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni, ovvero laddove riconducibile agli altri casi di nullità espressamente previsti dalla legge

#### **ART. 200 - LICENZIAMENTO SIMULATO**

Il licenziamento del lavoratore seguito da una nuova assunzione presso la stessa ditta deve considerarsi improduttivo di effetti giuridici quando sia rivolto alla violazione delle norme protettive dei diritti del lavoratore e sempre che sia provata la simulazione.

Il licenziamento si presume comunque simulato - salvo prova del contrario - se la nuova assunzione venga effettuata entro un mese dal licenziamento.

### **CAPO II - PREAVVISO**

#### **Art. 201 - Termini di 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 e I Livello	60 giorni di calendario
II e III Livello	30 giorni di calendario
IV e V Livello	20 giorni di calendario
VI e VII Livello	15 giorni di calendario
b) oltre i cinque anni e fino a dieci anni di servizio compiuti:	
Quadri e I Livello	90 giorni di calendario
II e III Livello	45 giorni di calendario
IV e V Livello	30 giorni di calendario
VI e VII Livello	20 giorni di calendario
c) oltre i dieci anni di servizio compiuti:	
Quadri e I Livello	120 giorni di calendario
II e III Livello	60 giorni di calendario
IV e V Livello	45 giorni di calendario
VI e VII Livello	20 giorni di calendario

#### **Art. 202 - Indennità sostitutiva del preavviso**

Ai sensi del secondo comma dell'art. 2118 c.c. in caso di mancato preavviso al lavoratore sarà corrisposta una indennità equivalente all'importo della retribuzione di fatto di cui all'art. 171 corrispondente al periodo di cui all'articolo precedente, comprensiva dei ratei della 13ma e 14ma mensilità.

### **CAPO III - Dimissioni**

#### **Art. 203 - Dimissioni**

In caso di dimissioni, sarà corrisposto al lavoratore dimissionario il trattamento di fine rapporto di cui all'art.207 del presente C.C.N.L..

Le dimissioni devono essere rassegnate secondo la procedura vigente in base a quanto previsto dall'art. 26 d.lgs. n. 151/2015 e del Decreto attuativo 15 dicembre 2015 Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, e successive modificazioni e con rispetto dei seguenti termini di preavviso a decorrere dal primo o dal sedicesimo giorno di ciascun mese:

a) fino a cinque anni di servizio compiuti:	
Quadri e I Livello	45 giorni di calendario
II e III Livello	20 giorni di calendario
IV e V Livello	15 giorni di calendario
VI e VII Livello	10 giorni di calendario
b) oltre i cinque anni e fino a dieci anni di servizio compiuti:	
Quadri e I Livello	60 giorni di calendario
II e III Livello	30 giorni di calendario
IV e V Livello	20 giorni di calendario
VI e VII Livello	15 giorni di calendario
c) oltre i dieci anni di servizio compiuti:	
Quadri e I Livello	90 giorni di calendario
II e III Livello	45 giorni di calendario
IV e V Livello	30 giorni di calendario
VI e VII Livello	15 giorni di calendario

Ove il dipendente non abbia dato il preavviso, il datore di lavoro ha facoltà di ritenergli dalle competenze nette una somma pari all'importo della retribuzione di fatto di cui **all'art. 171** corrispondente ai periodi di cui al comma precedente, comprensiva dei ratei della 13ma mensilità. Su richiesta del dimissionario, il datore di lavoro può rinunciare al preavviso, facendo in tal caso cessare subito il rapporto di lavoro. Ove invece il datore di lavoro intenda di sua iniziativa far cessare il rapporto prima della scadenza del preavviso, ne avrà facoltà, ma dovrà corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva nelle misure di cui al comma precedente per il periodo di anticipata risoluzione del rapporto di lavoro.

#### **Art. 204 - Dimissioni per matrimonio**

In conformità della norma contenuta nel quarto comma dell'art. 1, Legge 9/1/1963, n. 7, le dimissioni presentate dalla lavoratrice nel periodo intercorrente fra il giorno della richiesta delle pubblicazioni di matrimonio in quanto segua la celebrazione, e la scadenza di un anno dalla celebrazione stessa, sono nulle se non risultino confermate entro un mese alla Direzione Territoriale del Lavoro. La lavoratrice che rassegni le dimissioni per contrarre matrimonio ha diritto al trattamento di fine rapporto previsto **dall'art.207** con esclusione della indennità sostitutiva del preavviso. Anche in questo caso le dimissioni devono essere rassegnate per iscritto con l'osservanza dei termini di preavviso di cui **all'art.201** e confermate, a pena di nullità, alla Direzione Territoriale del Lavoro entro il termine di un mese.

#### **Art. 205 - Dimissioni per maternità**

Per il trattamento spettante alla lavoratrice che rassegna le dimissioni in occasione della maternità, valgono le norme di cui **all'art.164**.

#### **Art. 206 - Dimissioni del lavoratore - Prestazione aggiuntiva del preavviso connessa alla formazione tecnica obbligatoria**

Le Parti riconoscono che la formazione costituisce un elemento indispensabile per la crescita professionale del lavoratore in considerazione dei mutamenti tecnico - organizzativi e produttivi delle imprese. A tal fine, le Parti convengono di incentivare la diffusione di interventi formativi programmati dalle imprese, volti anche ad accrescere le competenze e la qualificazione professionale dei lavoratori.

Al contempo, le Parti riconoscono che, per alcune specifiche figure professionali, la formazione costituisce un elemento indispensabile per particolari esigenze aziendali sempre finalizzate e/o ricollegate alla presenza in seno all'azienda di figure professionali "certificate," con la conseguenza che

la cessazione del rapporto per dimissioni da parte del lavoratore formato dall'azienda ed in possesso delle certificazioni richieste, senza un adeguato preavviso idoneo a consentire al datore di lavoro di avviare ulteriori lavoratori alla prescritta formazione, può avere effetti negativi sulla stessa qualificazione dell'impresa.

Pertanto, per tutte le attività formative di cui al presente articolo previste unilateralmente dall'azienda nell'ambito dell'esercizio del potere direttivo datoriale, il lavoratore può essere avviato ad un programma di formazione o aggiornamento che comporti l'applicazione della prestazione aggiuntiva di preavviso. In tal caso, il datore di lavoro, che intenda avvalersi della prestazione aggiuntiva di preavviso, è tenuto ad effettuare una specifica comunicazione di carattere informativo all'inizio e al termine di ogni attività o ciclo formativo.

Nel caso in cui il lavoratore abbia fruito nei 24 mesi precedenti la comunicazione di dimissione non per giusta causa, di un intervento formativo per i motivi di cui al presente articolo che non preveda oneri economici a carico del lavoratore, il lavoratore stesso è tenuto ad una **prestazione aggiuntiva del preavviso** di cui all'articolo che precede, come di seguito specificato:

LIVELLI	Formazione fino a 16 ore nei 24 mesi precedenti	Formazione oltre le 16 ore nei 24 mesi precedenti
Quadri e I livello	20 giorni di calendario	30 giorni di calendario
II e III livello	15 giorni di calendario	25 giorni di calendario
IV e V livello	10 giorni di calendario	20 giorni di calendario

A partire dal 5° anno di anzianità aziendale:

LIVELLI	Formazione fino a 16 ore nei 24 mesi precedenti	Formazione oltre le 16 ore nei 24 mesi precedenti
Quadri e I livello	25 giorni di calendario	35 giorni di calendario
II e III livello	20 giorni di calendario	30 giorni di calendario
IV e V livello	15 giorni di calendario	20 giorni di calendario

A partire dal 10° anno di anzianità aziendale:

LIVELLI	Formazione fino a 16 ore nei 24 mesi precedenti	Formazione oltre le 16 ore nei 24 mesi precedenti
Quadri e I livello	30 giorni di calendario	45 giorni di calendario
II e III livello	25 giorni di calendario	35 giorni di calendario
IV e V livello	20 giorni di calendario	25 giorni di calendario

Per favorire la realizzazione dei programmi formativi, le aziende e i lavoratori direttamente interessati potranno inoltre stipulare specifici accordi che prevedano reciproci impegni tra le parti per la miglior realizzazione delle finalità formative, in considerazione degli oneri sostenuti dall'impresa.

Le parti possono sostituire o integrare la prestazione aggiuntiva del preavviso di cui al presente articolo con la specifica sottoscrizione di patti individuali di stabilità e di non concorrenza post contrattuale.

A garanzia e tutela delle parti ed al fine di monitorare il corretto utilizzo dei patti di cui al precedente comma, le Parti possono attivare apposita procedura di certificazione del contratto individuale di lavoro, e relativo patto di stabilità o di non concorrenza, innanzi alla *Commissione di Certificazione* costituita presso l'Ente Bilaterale Nazionale Ebigen.

#### Art. 207 - Trattamento di fine rapporto

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 29/5/1982, n. 297, e secondo le norme del presente articolo.

Ai sensi e per gli effetti del 2° comma dell'art. 2120 c.c., come modificato dalla legge 29/5/1982, n. 297, sono escluse dalla quota annua della retribuzione utile ai fini del calcolo del trattamento di fine rapporto le seguenti somme:

- i 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;
- la contribuzione di cui agli art. 19,19 bis
- l'indennità sostitutiva del preavviso, di cui agli artt. 164,202,209 e 210
- l'indennità sostitutiva di ferie di cui all'art. 130
- le indennità di trasferta e diarie non aventi carattere continuativo nonché, quando le stesse hanno carattere continuativo, una quota di esse pari all'ammontare esente dall'IRPEF;
- 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 29/5/1982 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. 208 - Cessione o trasformazione dell'azienda**

In caso di cessione o trasformazione in qualsiasi modo della ditta e quando la ditta cedente non abbia dato ai lavoratori il preavviso e corrisposto l'indennità prevista nel presente contratto per il caso di licenziamento, la ditta cessionaria, ove non intenda mantenere in servizio il personale con tutti i diritti ed oneri competenti per il periodo di lavoro precedentemente prestato, sarà tenuta all'osservanza integrale degli obblighi gravanti per effetto del presente C.C.N.L. sulla precedente ditta, come se avvenisse il licenziamento.

#### **Art. 209 - Fallimento dell'azienda**

In caso di fallimento della azienda, il dipendente ha diritto alla indennità di preavviso e al trattamento di fine rapporto stabiliti nel presente contratto, ed il complessivo suo avere sarà considerato credito privilegiato ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (nota).

- Nota -

Vedi art. 2, Legge n. 297/82.

#### **Art. 210 - 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. 211 - Corresponsione del trattamento di fine rapporto**

Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto all'atto della cessazione dal servizio, dedotto quanto eventualmente fosse dovuto dal dipendente, nei tempi tecnici necessari alla elaborazione del tasso di rivalutazione, di cui alla legge 29/5/1982, n. 297 e comunque non oltre 45 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

In caso di ritardo dovuto a cause non imputabili al lavoratore, sarà corrisposto dalla scadenza di cui al precedente comma un interesse del 2% superiore al tasso ufficiale di sconto.

L'importo così determinato si intende comprensivo della rivalutazione monetaria per crediti di lavoro, relativa al trattamento di fine rapporto.

## **Decorrenza e durata**

### **Art.212 - Decorrenza e durata**

La presente C.C.N.L. di Lavoro decorre dal 1° Gennaio 2017 ed avrà vigore fino a tutto il 31 Dicembre 2019.

Il contratto si intenderà rinnovato secondo la durata di cui al primo comma se non disdetto, tre mesi prima della scadenza, con raccomandata a.r.. In caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.

Il C.C.N.L. Terziario, del Commercio e dei Servizi decorre dalla data di sottoscrizione del presente accordo fatte salve le decorrenze particolari previste per singoli Istituti.



**ALLEGATO LINEE GUIDA**  
**- CONTRATTAZIONE AZIENDALE**

**Premessa**

**Finalità della contrattazione aziendale e delle linee guida**

Il presente documento è originato dalla previsione contrattuale di cui all'**art. 8** del presente C.C.N.L. che regola la contrattazione aziendale.

Al fine di facilitare ed estendere la contrattazione aziendale, le parti stipulanti pertanto definiscono apposite linee guida sulle modalità e sui contenuti degli accordi aziendali, con riguardo alle diverse tipologie e dimensioni delle aziende ed alle caratteristiche specifiche del comparto di riferimento, definendo altresì modelli/schemi - tipo di premio di risultato e/o esempi di parametri utili a misurare la produttività, la qualità, il livello di servizio e l'andamento economico aziendale nei vari sistemi aziendali presenti.

Le linee guida di cui al presente documento, vengono dunque offerte alle parti in sede aziendale come utile strumento per "facilitare ed estendere" la contrattazione aziendale che prevede il raggiungimento di un'intesa negoziata tra aziende e lavoratori assistiti dalle rispettive Organizzazioni di rappresentanza che può cogliere con flessibilità le particolarità e le opportunità di un settore diffuso e diversificato con finalità partecipative della forza lavoro.

Sempre avuto riguardo a quanto previsto all'**art. 8**, la contrattazione aziendale si attua sulla base della valutazione delle comuni convenienze ed opportunità per consentire, attraverso il raggiungimento di più elevati livelli di competitività delle imprese, anche il miglioramento delle prospettive occupazionali e delle condizioni di lavoro.

Pertanto, se obiettivo comune delle parti è "Il raggiungimento di più elevati livelli di competitività" dell'impresa, la salvaguardia del livelli occupazionali e il miglioramento delle condizioni del lavoratori, la contrattazione aziendale, costituisce un'opportunità per affrontare i problemi economici, organizzativi e produttivi dell'impresa stessa, sia strutturali che congiunturali, con la partecipazione ed il pieno coinvolgimento di tutti i lavoratori.

Pertanto, il C.C.N.L. (sempre all'**art. 8**) prevede la possibilità che la contrattazione aziendale possa trattare materie più ampie rispetto ai meri contenuti economici, indicando che potrà "intervenire per disciplinare tutte le materie normative per le quali il presente contratto nazionale fa esplicito rimando al livello aziendale, con le modalità e nei limiti definiti dal contratto nazionale stesso".

La contrattazione aziendale permette quindi di riadattare continuamente i modelli organizzativi alle strategie dell'impresa, con il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le componenti aziendali.

**Parte A – Soggetti, requisiti, contenuti, procedure e tempi**

**A) Soggetti**

La contrattazione aziendale viene delegata dalle parti stipulanti, da un lato alle aziende ed agli Organismi di rappresentanza imprenditoriale a livello locale e dall'altro alle Rappresentanze sindacali aziendali ed all'Organizzazione Sindacale territoriale dell'UGL Terziario.

**B) Requisiti**

Le materie riservate alla contrattazione aziendale a contenuto economico - nonché le inderogabili modalità per la sua attuazione - sono solamente quelle stabilite dalla presente regolamentazione.

La contrattazione aziendale, perseguirà le finalità ed assumerà i contenuti di cui alla successiva lettera C e pertanto riguarderà materie ed Istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli già definiti dal contratto collettivo nazionale di lavoro e da altri livelli di contrattazione. Essa è effettuata in conformità alle condizioni previste dal presente C.C.N.L.

**C) Finalità e contenuti**

Le parti convengono che, attraverso la partecipazione del lavoratori, la contrattazione a livello aziendale debba perseguire il miglioramento delle condizioni di produttività, competitività, efficienza, redditività e di innovazione, in modo da consentire anche il miglioramento delle condizioni di lavoro e la ripartizione

del benefici ottenuti, Pertanto, la contrattazione aziendale con contenuto economico, sarà direttamente e sistematicamente correlata al risultati conseguiti, compresi i margini di produttività di cui le imprese dispongano, eccedente quella eventualmente già utilizzata per riconoscere gli aumenti retributivi a livello di contratto nazionale.

Tenuto conto dell'andamento economico dell'impresa, tali risultati riguarderanno il raggiungimento degli obiettivi definiti nei programmi concordati, quali ad esempio gli aumenti di produttività, il miglioramento della qualità o altri indicatori di efficienza, competitività, redditività e innovazione, anche risultanti dalla combinazione di diversi fattori.

Conseguentemente le erogazioni economiche derivanti dal raggiungimento degli obiettivi fissati dalla contrattazione aziendale avranno caratteristiche proprie e diverse dagli altri elementi della retribuzione, in funzione del loro collegamento al parametri presi a riferimento ed in diretta connessione alla variabilità dei risultati conseguiti o in relazione al raggiungimento del traguardi convenuti.

Il premio avrà i requisiti per beneficiare del particolari trattamenti contributivi e fiscali previsti dalla normativa di legge.

#### **D) Durata e procedure**

L'accordo economico aziendale ha durata triennale e la contrattazione avverrà nel rispetto dei cicli negoziali per evitare sovrapposizioni.

Il periodo di non sovrapposibilità decorre da sei mesi prima della scadenza del contratto nazionale sino a nove mesi dopo la presentazione delle richieste per il suo rinnovo.

Le proposte di rinnovo degli accordi aziendali, sottoscritte congiuntamente dalla R.S.A. e dalle strutture territoriali delle organizzazioni stipulanti il presente C.C.N.L., devono essere presentate all'azienda e contestualmente all'Organismo di rappresentanza imprenditoriale a livello territoriale cui l'azienda è iscritta o ha conferito mandato, in tempo utile al fine di consentire l'apertura della trattativa due mesi prima della scadenza dell'accordo.

L'azienda che ha ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro venti giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse.

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

#### **Parte B – Le Fasi della contrattazione**

##### **B.1 La fase preliminare: esame preventivo tra le parti della situazione aziendale**

Il presente C.C.N.L. prevede (all'art. 8, lettera D) che "... Al fine della acquisizione di elementi di conoscenza comune per la definizione degli obiettivi della contrattazione aziendale, da perseguire in funzione delle strategie e del miglioramento della competitività dell'impresa, le parti, a livello aziendale, valuteranno preventivamente. In appositi incontri, la situazione produttiva e le esigenze di sviluppo dell'impresa, i requisiti essenziali di redditività e di efficienza, unitamente alle condizioni di lavoro ed alle prospettive occupazionali".

L'esame, congiunto e preventivo, della situazione dell'impresa è la premessa essenziale di una contrattazione che sia coerente con le strategie aziendali e occupazionali.

Affinché tale esame preventivo sia efficace, è dunque opportuno che l'azienda fornisca con trasparenza alla RSA ed all'Organizzazione Sindacale UGL Terziario, le informazioni essenziali sulla propria situazione complessiva, nelle forme idonee per ottenere la piena partecipazione del lavoratori.

RSA e Organizzazione Sindacale, da parte loro, nella definizione delle proposte di istituzione o di rinnovo del contratto aziendale dovranno tener conto delle informazioni ricevute, per concorrere in uno spirito di collaborazione e con contenuti coerenti alle strategie di miglioramento dell'azienda.

A tal fine, è opportuno che l'esame preventivo, specialmente nelle aziende in cui non sia già definito un sistema di informazioni periodiche, venga fissato tra le parti in tempi anticipati rispetto a quelli definiti dal C.C.N.L. per la presentazione delle suddette proposte di rinnovo.

Gli argomenti essenziali da trattare nell'esame preventivo potrebbero essere i seguenti:

- esame dell'andamento economico, produttivo ed occupazionale dell'azienda per verificare le condizioni minime di redditività per procedere alla contrattazione economica;

- informazioni essenziali sulle strategie e sugli obiettivi generali di medio-lungo periodo (mercati, prodotti, processi produttivi...); le suddette informazioni potranno essere limitate per quegli argomenti che possono assumere rilievo per le dinamiche legate alla concorrenza di mercato.
- nei casi di rinnovo del contratto aziendale, verifica dell'andamento e dell'efficacia della precedente contrattazione aziendale;
- indicazione e prima condivisane degli obiettivi di miglioramento coerenti con le suddette strategie.

Nelle situazioni di particolare difficoltà aziendale l'esame preventivo si farà per verificare la sussistenza del "requisiti essenziali di redditività ed efficienza" (cfr. art. 8 lettera D) necessari all'impresa per competere sul mercati di riferimento.

Anche in tali situazioni, potranno essere oggetto di esame, e di contrattazione tra le parti le misure economiche, organizzative e produttive che potrebbero concorrere al ripristino delle normali condizioni di redditività e di efficienza aziendale.

## B.2 La definizione e la presentazione delle proposte relative all'accordo aziendale

Successivamente allo svolgimento dell'esame preventivo ed in coerenza con le informazioni ricevute, RSA e organizzazione sindacale definiscono le proposte di rinnovo o di istituzione della contrattazione aziendale, che dovranno essere trasmesse per iscritto all'azienda nei tempi indicati dal C.C.N.L. (due mesi prima della scadenza) e comunque in tempo utile in vista del primo incontro tra le parti.

È importante che tale percorso di definizione delle proposte avvenga con il coinvolgimento del lavoratori.

Nel primo incontro tra le parti le proposte saranno presentate all'azienda e saranno oggetto di una prima valutazione.

## B.3 La fase negoziale

Nella fase negoziale, le parti potranno trattare materie di carattere normativo e/o economico secondo i contenuti specificamente riportati nella lettera E) dell'art.8 (contrattazione aziendale); in particolare si evidenziano gli aspetti più ricorrenti del sistema relazionale:

### a) Parte normativa

La contrattazione aziendale potrà intervenire per disciplinare tutte le materie normative per le quali il C.C.N.L. fa esplicito rimando al livello aziendale, Tra queste, si richiamano in particolare:

- il sistema informativo;
- alcuni aspetti del mercato del lavoro;
- gli orari di lavoro e la flessibilità, con particolare riferimento alla nuova procedura per la gestione delle flessibilità
- alcuni aspetti della disciplina dell'inquadramento con esclusivo riferimento alle figure professionali emergenti e non ancora ricomprese nella classificazione del personale prevista dal presente C.C.N.L.;
- le iniziative a sostegno della formazione continua ( FONDITALIA)
- le misure di conciliazione tra famiglia e lavoro;
- le pari opportunità.

### b) Parte economica

Sulla contrattazione del premio di risultato, lo sviluppo del negoziato tra le parti si atterrà al seguenti passaggi:

La scelta dell'obiettivo o degli obiettivi da porre alla base dell'accordo. Il C.C.N.L. indica in via generale come obiettivi gli "aumenti di produttività, il miglioramento della qualità o altri indicatori di efficienza, competitività, redditività ed innovazione, anche risultanti dalla combinazione di diversi fattori". Tali obiettivi dovranno comunque essere coerenti con le strategie generali di miglioramento dell'azienda e potranno essere di carattere:

- generale per tutti i dipendenti dell'azienda;
- di reparto/ufficio, di funzione o di sito per le aziende plurilocalizzate;
- misto, in parte generali e in parte di reparto/funzione/sito.
- La scelta, per ciascun obiettivo, degli indicatori specifici con i relativi sistemi di misurazione.

È opportuno che i sistemi di misurazione individuati siano semplici, conosciuti dai lavoratori e resi affidabili da congrui periodi di sperimentazione e controllo.

- La definizione delle scale parametriche, con l'indicazione degli obiettivi minimi, intermedi e massimi.



- La definizione di un mix equilibrato tra i diversi obiettivi, coerente con le strategie di miglioramento definite nell'ambito dell'esame preventivo. Sarà particolarmente curato il rapporto di correlazione tra l'obiettivo generale di redditività (laddove previsto) con gli obiettivi particolari di carattere tecnico-organizzativo (produttività, qualità, servizio, ecc).

- La determinazione della misura economica del premio di risultato, che sarà variabile in correlazione al grado di raggiungimento degli obiettivi concordati, nel rispetto delle condizioni di lavoro, e che dovrà risultare coerente da una parte con la situazione economica generale dell'impresa, dall'altra con l'importanza degli obiettivi e l'intensità dei miglioramenti attesi.

Riguardo la natura del Premio di Risultato (PdR.), Il C.C.N.L. ribadisce chiaramente il carattere variabile del PdR, indicando che i premi aziendali hanno "caratteristiche proprie e diverse dagli altri elementi della retribuzione, in funzione del loro collegamento ai parametri presi a riferimento ed in diretta connessione alla variabilità dei risultati conseguiti o in relazione al raggiungimento dei traguardi convenuti" (art.8 lettera E del C.C.N.L.). Pertanto, in sede di rinnovo del contratto aziendale, il premio di risultato, manterrà la caratteristica della variabilità, anche per beneficiare degli sgravi contributivi e fiscali previsti dalla legge.

- La definizione delle modalità di erogazione del premio.

Si devono concordare:

- le condizioni di maturazione e di erogazione del premio;

- le modalità di erogazione del premio, che potrà essere definito in misura uguale per la generalità dei lavoratori o in misura differenziata in relazione al livello di inquadramento di appartenenza di ciascun lavoratore.

- i tempi di erogazione del premio, che dovranno essere sempre definiti "a consuntivo" rispetto al raggiungimento dei risultati e coerenti con la natura degli obiettivi e le modalità di misurazione dei diversi indicatori.

- La clausola di onnicomprensività del PdR con la quale si stabilisce, anche nei confronti di INPS e INAIL, che gli importi definiti sono comprensivi di ogni incidenza sugli istituti retributivi diretti, indiretti e differiti (compreso il TFR).

- La valorizzazione dell'apporto individuale dei singoli lavoratori.

Per incentivare il coinvolgimento dei singoli lavoratori e delle diverse professionalità nel perseguimento degli obiettivi generali dell'impresa, è possibile definire una modalità per raccordare la misura del premio all'apporto individuale di ciascun lavoratore, misurabile attraverso parametri definiti nel corso della contrattazione collettiva aziendale (come la presenza e la professionalità).

- La possibilità di aggiornare e coordinare nell'ambito della nuova contrattazione aziendale gli istituti retributivi derivanti da contratti aziendali del passato, per renderli coerenti con l'attuale situazione economica o organizzativa dell'azienda.

- La definizione di clausole di verifica e di salvaguardia per i casi/situazioni eccezionali.

Poiché il C.C.N.L. prevede che la durata della contrattazione aziendale sia fissata in 3 anni, cioè un tempo relativamente lungo rispetto alle attuali dinamiche dell'economia e dei mercati, e tenuto conto anche delle peculiarità del settore e delle conseguenze che derivano alle imprese dalla sua organizzazione in filiera, è opportuno definire apposite verifiche, a salvaguardia di entrambe le parti contraenti, nel corso delle quali si possono anche adeguare singoli aspetti del contratto aziendale alle nuove situazioni.

La definizione delle clausole per l'applicazione dei benefici contributivi e fiscali previsti dalla legge. È opportuno che le parti si diano atto che la struttura del PdR nel suo complesso rispetta le disposizioni di legge in tema di erogazioni di cui sono incerti la corresponsione e l'ammontare, riconoscendo con ciò la sussistenza delle condizioni per l'applicazione al premio stesso degli sgravi contributivi e fiscali di legge.

#### **B.4 La fase di conciliazione**

Il C.C.N.L. prevede che:

"Per le ipotesi in cui dopo cinque mesi dalla scadenza il contratto aziendale non sia stato ancora rinnovato, l'Impresa e la R.S.A. aziendale possono richiedere l'intervento degli Organismi di Rappresentanza datoriale e dei lavoratori a livello territoriale per valutare le ragioni che non hanno consentito il raggiungimento dell'accordo ed agevolare le possibili soluzioni.

L'intervento delle parti territoriali o, eventualmente, nazionali avviene solo su "interessamento" delle parti negoziali e non può sostituirsi alle parti stesse nel raggiungimento dell'accordo, ma è sempre solo finalizzato ad "agevolare le possibili soluzioni".

### **B.5 La fase di gestione dell'accordo**

Poiché l'accordo aziendale definisce un percorso di miglioramento dell'organizzazione, delle condizioni di lavoro, dei risultati economici o produttivi dell'azienda e dei premi correlati, è opportuno che nell'accordo aziendale stesso vengano definite le modalità di gestione del percorso suddetto nei 3 anni ordinari di durata della contrattazione, i principali aspetti sui quali concordare potrebbero essere i seguenti:

- una attività iniziale di informazione a tutti i lavoratori sui contenuti dell'accordo, eventualmente integrata da brevi moduli formativi nei casi di particolare complessità degli indicatori posti a base della contrattazione.

- La (eventuale) costituzione, se prevista nell'accordo, di una commissione tecnica che presieda all'analisi congiunta di tutti gli aspetti tecnici ed affronti tempestivamente le eventuali "anomalie".

- L'impegno di tutte le parti (strutture aziendali e lavoratori) per la rilevazione dei risultati secondo le procedure aziendali e per la tempestiva individuazione degli elementi di criticità.

La comunicazione periodica dei risultati conseguiti a tutti i lavoratori, con definizione dei tempi e delle modalità (incontri, comunicati, esposizione di tabulati, ecc.).

- Le verifiche periodiche tra le parti stipulanti, con definizione dei tempi e delle modalità. Tali verifiche potranno riguardare:

- i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi attesi;

- il funzionamento degli strumenti di misurazione e dei parametri posti a base della determinazione del premio di risultato;

- le iniziative realizzate per stimolare la partecipazione dei lavoratori (informazione, formazione, ecc.);

- la definizione delle "azioni correttive" in vigore di contratto.

### **B.6 Comunicazioni e depositi**

Il C.C.N.L. prevede che una volta sottoscritto l'accordo aziendale "gli Organismi territoriali imprenditoriali e sindacali comunicheranno alle rispettive Organizzazioni nazionali i testi degli accordi aziendali sottoscritti".

Ciò al fine di favorire il lavoro di monitoraggio sulla contrattazione aziendale della Commissione Consultiva Nazionale presso l'Ente Bilaterale Nazionale - EBIGEN di cui all'art. 17, del C.C.N.L..

Inoltre, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge, l'accordo dovrà essere depositato entro 30 giorni dalla sottoscrizione:

- presso l'Ispettorato Territoriale del Lavoro competente per territorio nonché presso tutti gli organismi preposti previsti dalla vigente normativa in materia, affinché azienda e lavoratori possano beneficiare delle agevolazioni contributive e fiscali previste dalla normativa vigente che disciplina tale fattispecie; - presso le sedi territoriali di INPS e INAIL affinché siano formalizzate nei confronti di tali istituti le particolari regolamentazioni previste nell'accordo per gli istituti retributivi aziendali.

### **Parte C – L'Elemento di garanzia retributiva EGR**

Il presente C.C.N.L. definisce un elemento di garanzia retributiva che sarà operativo nel Gennaio 2020 nelle situazioni aziendali in cui sarà assente la contrattazione aziendale.

In particolare, il presente C.C.N.L. definisce che:

"Ai fini dell'effettività della diffusione della contrattazione aziendale, a favore dei lavoratori dipendenti da aziende prive della contrattazione aziendale stessa e che non percepiscono altri trattamenti economici individuali o collettivi oltre a quanto spettante in base al presente C.C.N.L., sarà riconosciuto un importo a titolo di "elemento di garanzia retributiva".

Le aziende in situazione di crisi rilevata nell'anno precedente l'erogazione o nell'anno di competenza dell'erogazione, che hanno fatto ricorso agli ammortizzatori sociali o abbiano formulato istanza per il ricorso a procedure concorsuali di cui alla legge fallimentare, con accordo aziendale definito anche nell'ambito dell'espletamento delle procedure per l'utilizzo degli ammortizzatori sociali, potranno definire la sospensione, la riduzione o il differimento della corresponsione dell'EGR per l'anno di competenza.

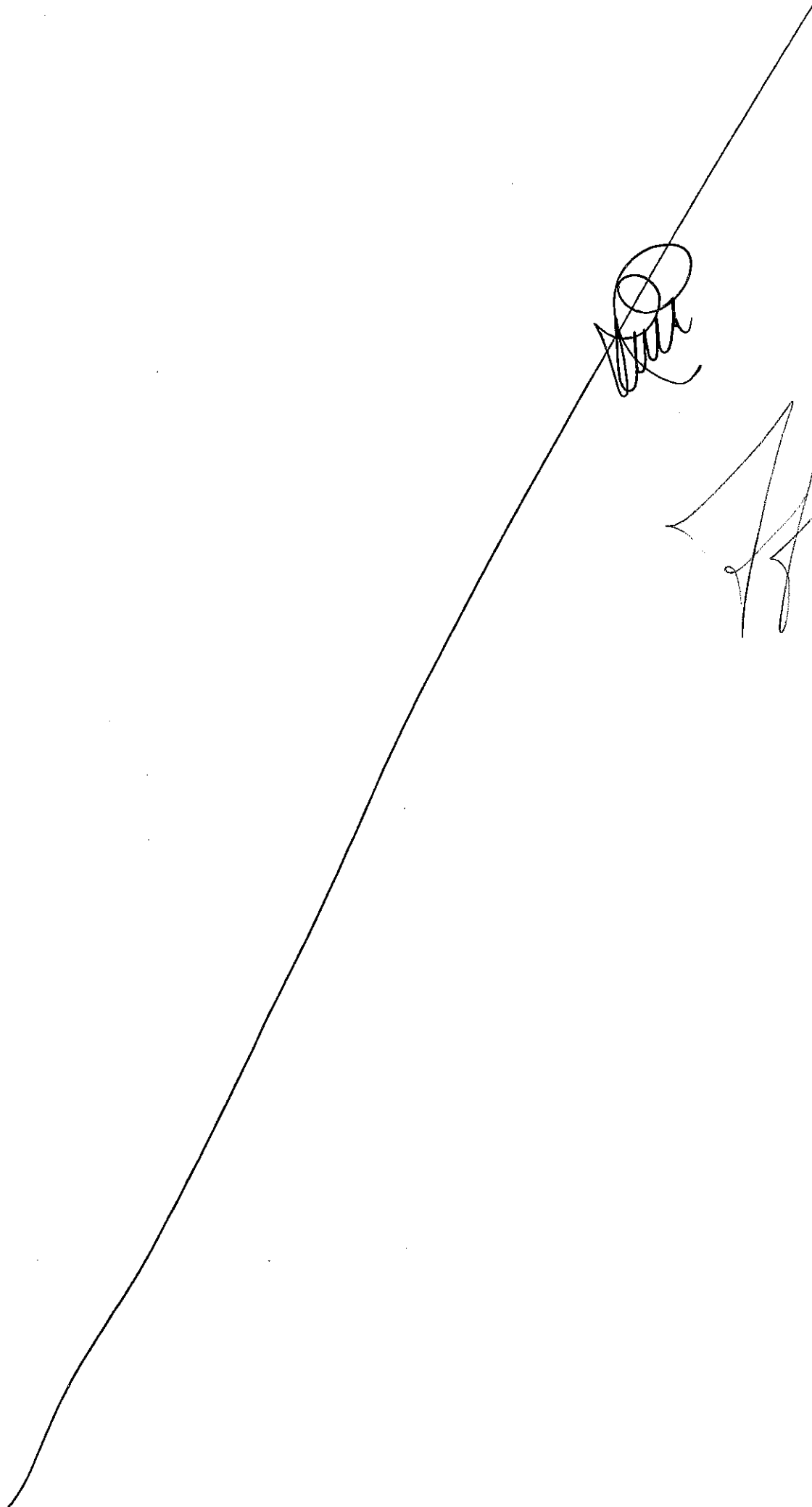
## Scheda

Premi a obiettivi:

Tenendo conto delle diversità delle tipologie aziendali e avuto presente delle esperienze maturate nelle contrattazioni aziendali di vari settori, tali obiettivi, non in forma vincolante si possono riassumere in quattro aree principali che non sono però esaustive degli indicatori e degli obiettivi che le parti potranno sempre individuare, integrare e/o modificare:

- a) premi con parametri di redditività;
- b) premi con parametri di produttività;
- c) premi con parametri di efficienza, qualità ed innovazione;
- d) premi ad obiettivi specifici.





*Handwritten signature or initials.*

*Handwritten signature or initials.*

*Small handwritten mark or signature.*

tabella B

Area di attività	Tipologie di profilo	Qualifiche omologhe a quelle artigiane	Durata apprendistato	Ore complessive di formazione professionalizzante
Front office e funzioni ausiliarie	Addetto food e funzioni ausiliarie	Addetto alla vendita: - macellaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		- specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita	42 mesi	200 ore per inquadramento finale al IV livello
Promozione e commerciali zzazione	Addetto al servizio	Addetto al servizio: - estimatore nelle aziende di arte e antichità - disegnatore tecnico - figurista - vetrinista	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello 280 ore per inquadramento finale al III livello
Servizi generali	Addetto manutenzione/assistenza	Addetto manutenzione: - Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro- metalli - Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità - Operaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		Addetto assistenza: - Collaudatore e/o accettatore - Tecnico riparatore del settore elettrodomestici - Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello 280 ore per inquadramento finale al III livello
	Addetto logistica / gestione magazzino no food	Addetto gestione magazzino no food: - Operaio specializzato provetto - Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello

AII. 1

**TIPOLOGIA DI PROFILO**

**ADDETTO FOOD E FUNZIONI  
AUSILIARIE**

**ADDETTO NO FOOD E  
FUNZIONI AUSILIARIE**

**ATTIVITA' FORMATIVA**

**Competenze a carattere  
professionalizzante**

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed  
il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche  
e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di  
lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e  
le tecnologie di lavoro (attrezzature,  
macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di

sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di  
processo e di contesto

(\*) I profili professionali sono individuati  
nell'elenco con carattere sottolineato

**AREA DI ATTIVITA' - FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE**

**TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

**QUALIFICHE**

**addetto alla vendita**

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Macellaio specializzato provetto  
Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche**

Commesso alla vendita al pubblico  
Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia  
Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita

Banconiere di spacci di carne

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale

Aiuto Banconiere spacci di carne

**addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita**

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche**

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Magazziniere anche con funzioni di vendita  
Cassiere Comune

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni  
Addetto al centralino telefonico  
Addetto al controllo delle vendite  
Preparatore di commissioni

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**

**AREA DI ATTIVITA' - FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE**

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
  - ↓ l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
  - conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

- ↓ Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out se richiesto dalla mansione
- Saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

**COMPETENZE DI AREA**

Conoscere:

- ↓ il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- ↓ e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
- i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- ↓ Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- ↓ Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale
- Conoscere la merceologia alimentare
- ↓ Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)



**TIPOLOGIA DI PROFILO – ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

**QUALIFICHE**

**addetto alla vendita**

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato  
Commesso specializzato provetto  
Commesso di libreria

Commesso stimatore di gioielleria  
Sportellista nelle concessionarie di pubblicità

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**

Cassiere Comune  
Astatore

Commesso alla vendita al pubblico  
Pompista specializzato

**addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita**  
**approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze**  
Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Ottico diplomato

Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**

Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore

Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo  
Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Allestitore di commissioni nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche  
Magazziniere anche con funzioni di vendita

Estetista, anche con funzioni di vendita

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali  
Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni  
Addetto al centralino telefonico

**Semplici conoscenze pratiche**

Dimostratore

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese  
nella predetta elencazione**





**COMPETENZE A CARATTERE PROFESIONALIZZANTE -  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

### COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- ↓ l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

- Saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, disporre e presentare merci e prodotti
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

### COMPETENZE DI AREA

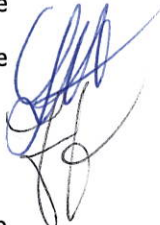
Conoscere:

- ↓ il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- ↓ e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
  - i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se richiesto dalla mansione


Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo



### COMPETENZE DI PROFILO

- ↓ Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
  - Conoscere la merceologia
  - ↓ Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, prodotti
  - Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
  - ↓ Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
  - Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out e di visual merchandising se richiesto dalla mansione
- 

**TIPOLOGIA DI PROFILO**

**ATTIVITA' FORMATIVA**

**ADDETTO AMMINISTRATIVO**

**Competenze a carattere professionalizzante**

**ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA**

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale  
Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

**ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE  
MAGAZZINO FOOD**

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

**ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE  
MAGAZZINO NO FOOD**

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)  
Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

(\*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

**TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AMMINISTRATIVO**



**QUALIFICHE**

**addetto amministrativo**

**approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze**

Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Schedulatore flussista  
Contabile/impiegato amministrativo

Programmatore e minutatore di programmi  
Addetto a pratiche doganali e valutarie  
Operatore di elaboratore con controllo di flusso

Steno-dattilografo in lingue estere

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**

Operatore meccanografico

Esattore

Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte  
Controllore di settore tecnico di CED,  
compreso il settore delle TLC

addetto a mansioni d'ordine di segreteria  
Contabile d'ordine

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Fatturista

Schedarista  
Codificatore

Operatore di macchine perforatrici e verificatrici



**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**





**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

### COMPETENZE DI SETTORE


Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- ↓ l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi


### COMPETENZE DI AREA

- ↓ Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- ↓ Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- ↓ Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera, se richiesto dalla mansione

### COMPETENZE DI PROFILO

- ↓ Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
  - Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura
  - Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
  - Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
  - ↓ Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica se richiesto dalla mansione
  - ↓ Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti se richiesto dalla mansione
  - Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni
  - Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura se richiesto dalla mansione
  - Saper organizzare e gestire un archivio
  - Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale





**TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO  
MANUTENZIONE/ASSISTENZA**

**QUALIFICHE**

**addetto manutenzione**

**particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-  
pratica**

Operaio specializzato provetto nel settore  
automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore  
ferro-metalli

Operaio specializzato provetto nelle  
concessionarie di pubblicità

Operaio specializzato provetto

Manutentore specializzato provetto

**Specifiche conoscenze tecniche e  
particolari capacità tecnico pratiche**

Operaio specializzato

Operaio specializzato nelle aziende  
commerciali dei settori ferro e acciaio,  
metalli non ferrosi e rottami

Manutentore specializzato

**Normali conoscenze ed adeguate  
capacità tecnico-pratiche**

Operaio qualificato

Operaio qualificato nelle aziende commerciali  
dei settori ferro e acciaio

Manutentore qualificato

**Semplici conoscenze pratiche**

Operaio comune nelle aziende commerciali  
dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi  
e rottami

**addetto assistenza**

**approfondite conoscenze tecnico-scientifiche  
e capacità di divulgazione delle proprie  
competenze**

Collaudatore e/o accettatore

**particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Tecnico riparatore del settore elettrodomestici

Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari  
capacità tecnico pratiche**

Estetista, anche con funzioni di vendita

Addetto al collaudo

**Normali conoscenze ed adeguate capacità  
tecnico-pratiche**

Pratico di laboratorio chimico

Informatore negli Istituti di informazioni  
commerciali

Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle  
aziende a integrale libero servizio

**Semplici conoscenze pratiche**

Dimostratore



**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese  
nella predetta elencazione**



**AREA DI ATTIVITA' - SERVIZI GENERALI**

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
  - ↓ l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
  - conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

**COMPETENZE DI AREA**

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste

Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo

Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera

- ↓ Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- ↓ Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- ↓ Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- ↓ Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale



**TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO  
LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD**

**QUALIFICHE**

**addetto logistica**

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Addetto al controllo e alla verifica delle merci  
Conducente di autovetture

**addetto gestione magazzino food**

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**  
Operaio specializzato provetto

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**

Magazziniere  
Operaio specializzato

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**

Campionarista, prezzista

Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio  
Operaio qualificato

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**



**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- ↓ l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

**COMPETENZE DI AREA**

- ↓ Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione
- ↓ Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- ↓ Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- ↓ Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- ↓ Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- ↓ Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- ↓ Conoscere la merceologia alimentare
- ↓ Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- ↓ Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione
- ↓ Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate
- ↓ Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- ↓ Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- ↓ Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

