

Accordo Quadro Nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei call center addetti alla vendita diretta di beni e di servizi, all'attività di recupero crediti e attività ad esse correlate in modalità outbound (ai sensi del D. Lgs. n. 81/2015 Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni).

Il giorno 14 del mese di giugno dell'anno 2016 in Roma si sono incontrati:

La *Associazione Italiana Out Bound (A.I.O.)* con sede in Roma, Via Francesco Gentile n. 135, iscritta in Confassociazioni con registrazione in data 11 giugno 2016, rappresentata dal Segretario Generale Nicola Corsi e dalla delegata Tiziana De Ronzis

e

Felsa CISL Nazionale rappresentata da Daniel Giacomo Zanda e Paolo Di Gerio;

NidiL CGIL Nazionale rappresentata da Silvia Simoncini, Simone Marinelli e Lucia Anile;

Per sottoscrivere il presente Accordo Quadro Nazionale per gli operatori telefonici dei call center che, nella modalità della collaborazione coordinata e continuativa, svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi, attività di recupero crediti e attività ad esse correlati in modalità outbound ai sensi del D. Lgs. 81/2015 sulla Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni.

Premesso che:

- La nuova normativa di legge (D. Lgs. 81/2015) ha subordinato – con effetto dal 1° gennaio 2016 - la possibilità di utilizzo dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa al requisito che tali contratti siano stipulati nell'ambito e in esecuzione di accordi collettivi nazionali, stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, che prevedano una disciplina specifica riguardo al trattamento economico e normativo in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore;
- Le Parti hanno stipulato in data 8 aprile 2016 una Ipotesi di Accordo Quadro Nazionale che prevedeva, all'Art. 22, un percorso di informazione e approvazione da svolgersi tra le Aziende associate ad A.I.O. e tra i lavoratori impiegati delle stesse.. Tale percorso ha avuto



1

esito positivo;

le Parti in epigrafe

- al fine di:
 1. prevedere una regolamentazione specifica per i soli collaboratori coordinati e continuativi, salvaguardando l'autonomia della prestazione e individuare criteri certi ed univoci tanto alle aziende del settore quanto ai collaboratori delle medesime;
 2. garantire, nella logica di una maggiore occupazione stabile, anche una migliore e più omogenea gestione dei contratti di collaborazione utilizzati nel settore, così da disincentivare qualsiasi forma di collaborazione irregolare;
 3. definire il trattamento economico e normativo di riferimento;

sottoscrivono

il presente Accordo Quadro Nazionale per gli operatori telefonici dei call center che svolgono attività di collaborazione coordinata e continuativa nei seguenti ambiti:

- vendita diretta di beni e di servizi,
- recupero crediti
- richieste di documentazione
- attività correlate ai suddetti ambiti in modalità outbound.

Quanto in premessa costituisce parte integrante del presente Accordo Quadro composto di 23 articoli.

Art. 1. AREA CONTRATTUALE

Il presente accordo quadro nazionale regola i rapporti tra le imprese, aderenti ad AIO, che svolgono vendita diretta di beni e servizi, recupero crediti, richieste di documentazione e attività correlate ai suddetti ambiti e gli operatori telefonici che intrattengono con le imprese anzidette rapporti di collaborazione autonoma, cui sono affidate attività di contatto con la clientela nella modalità outbound.

Pertanto la figura professionale di riferimento è quella del "collaboratore telefonico" il cui rapporto di lavoro è regolato da un contratto di collaborazione coordinata e continuativa normato dal presente accordo stipulato ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 comma 2, con



esplicita esclusione delle fattispecie del comma 1 dell'Art 2, del D.lgs. 81/2015.

Nel presente Accordo Collettivo è, quindi, disciplinato il trattamento economico e normativo riferito ai predetti rapporti di collaborazione in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del settore.

Rientrano nella sfera di applicazione del presente accordo, le attività di seguito elencate:

- teleselling / telemarketing
- campagne pubblicitarie, esclusa l'attività di indagine di mercato;
- contatti post vendita;
- attività di sollecito telefonico teso al recupero del credito;
- phone collection.
- gestione crediti NPL

Sono esclusi dal campo di applicazione del presente Accordo quadro collettivo le figure che svolgono attività di back office in quanto attività ripetitive e di tipo strutturale e, dunque, riconducibili ai sensi di legge alla natura subordinata.

Vengono, invece incluse, quelle figure di assistenza ai collaboratori denominati "operatori senior" di sala.

Per quanto attiene ai rapporti di lavoro dipendente oggi presenti, le varie Aziende associate ad A.I.O. applicano in maniera significativa il CCNL per i dipendenti di Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. Il settore merceologico di riferimento per quanto relativo ai rapporti di parasubordinazione quindi è quello del Terziario.

Le imprese stipulanti il presente accordo (o successivamente aderenti allo stesso) devono applicare unicamente il presente accordo per la disciplina dei rapporti con i collaboratori e delle attività oggetto del presente accordo come sopra definiti.

ART. 2. PROFILI PROFESSIONALI

Alla luce di quanto sopra per il presente accordo collettivo si identificano le seguenti figure professionali:

- operatore telefonico specializzato nell'attività di contatto denominate:
 - Telemarketing (inerenti la vendita telefonica di beni e servizi)
 - Dunning Collection (inerenti un primo sollecito per il pagamento di un credito a pochi giorni dalla sua scadenza relativo ad un contratto di fornitura/finanziario ancora attivo)
 - Phone Collection (inerenti l'attività di recupero dei crediti dopo la sua scadenza relativi a



contratti di fornitura o finanziari "sospesi o cessati".)

- operatore telefonico specializzato nell'attività di contatto denominate:
 - Litigation (inerente il recupero dei crediti afferente i contratti cessati e affidati dalle mandanti e quindi non "ceduti")
 - Non Performing Loans inerenti il recupero crediti dei contratti cessati e "ceduti" dalle Mandanti).
 - Operatore Senior di sala ossia un collaboratore che abbia maturato un'esperienza significativa nel settore superiore ai 36 mesi documentata dalla durata dei contratti di lavoro attraverso lo svolgimento dell'attività di telemarketing, sollecito o recupero crediti (Dunning o Phone Collection) con approfondita conoscenza della tipologia di contatto e / o procedure operative che svolga oltre all'attività prevalente di contatto telefonico anche quella di ausilio agli operatori situati nella stessa isola di lavoro. Vista la specificità di questa figura professionale, le Parti concordano che entro 120gg dall'entrata in vigore del presente accordo verranno attivati, al livello di singola azienda, percorsi di verifica sull'applicazione di eventuali forme di lavoro dipendente.

Ai fini del presente accordo collettivo si intende per:

- **Committente:** il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività di vendita per conto terzi o l'attività di recupero crediti dal Cliente e che stipula il contratto di collaborazione con l'operatore;
- **Cliente:** il soggetto che affida tutto o parte dei propri servizi di contatto ad un call center esterno (cd Servizio in outsourcing), definendo nel contratto le caratteristiche e la qualità circa i livelli di servizio;
- **Collaboratore/Operatore:** il soggetto che svolge le attività di contatto telefonico per il Committente;
- **Elenco nominativi:** elenchi dei nominativi scelti dal Cliente - o individuati dal Committente quando il Cliente deleghi ad essa la scelta - rispetto ai quali viene richiesto di fare attività promozionale;
- **Utente:** nominativo contenuto nella lista fornita al collaboratore;
- **Campagna:** tipologia del servizio e periodo entro il quale deve essere svolta l'attività oggetto della campagna o di recupero crediti;
- **Insoluti:** somme da recuperare fornite dal Cliente;
- **Contatto utile:** contatto telefonico con un potenziale acquirente del quale il Collaboratore rileva la disponibilità ad ascoltare la formulazione di una proposta di vendita e/o a ricevere



la visita di un consulente del Committente o nel caso dell'attività di sollecito e recupero della promessa di pagamento delle somme dovute, nel caso di recupero crediti;

—Contatto non utile: contatto telefonico del quale il collaboratore rileva la mancata disponibilità ad ascoltare la formulazione di una proposta o di un sollecito, ovvero quando il nominativo non è raggiungibile;

—Contatto positivo: contatto telefonico che conduce alla conclusione di un contratto successivamente confermato dal Cliente nonché contatto telefonico che conduce all'incasso dell'insoluto confermato dal Cliente;

- Contatto chiuso: contatto telefonico del quale è stato definito uno stato (utile, non utile, positivo).

ART. 3 – QUALIFICAZIONI E CONDIZIONI PER LA CORRETTA INSTAURAZIONE DEL RAPPORTO.

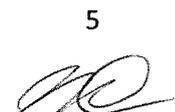
Il rapporto che si instaura sulla base del presente accordo collettivo nazionale, si qualifica come contratto di collaborazione esclusivamente quando sussistono congiuntamente le seguenti condizioni:

- individuazione, da parte del Committente, di un oggetto che sia riferito non genericamente all'attività prevista dall'oggetto sociale dell'impresa bensì ad una specifica e singola campagna la cui scadenza deve coincidere con la durata massima del contratto di lavoro. L'espletamento di detta campagna, pur in concorso con altri collaboratori, dovrà, quindi, costituire l'oggetto della collaborazione;

- assunzione, da parte del Collaboratore, dell'obbligo di eseguire le attività previste nel contratto, entro il termine prestabilito determinando autonomamente il ritmo di lavoro;

- specificazione nel contratto dell'identità del soggetto che ha conferito al Committente l'incarico, della durata della campagna, del tipo di attività da svolgere, della tipologia di prodotti o servizi offerti alla clientela, della tipologia di clientela da contattare, del risultato finale atteso.

La Commessa di riferimento a cui è riconducibile l'attività può essere "esterna" (ossia direttamente collegata ad una campagna che l'azienda Committente ha ricevuto dal Cliente come nel caso di gestione di crediti di terzi) e/o "interna" (ossia una campagna di recupero crediti propri - NPL - o un'attività di ricerca dell'utente debitore, elaborata dall'azienda Committente e non direttamente riconducibile ad un incarico esterno).



Il Collaboratore non può essere adibito – senza il suo consenso di cui deve esserci traccia nel contratto stipulato con il committente – ad un incarico (recupero crediti o teleselling, ecc.) diverso da quello originario indicato nel contratto di collaborazione.

Resta salva la possibilità per le imprese aderenti al presente accordo di stipulare con il medesimo Collaboratore singoli contratti di collaborazione riferiti ad una pluralità di campagne ovvero distinti contratti riferiti ciascuno a singole campagne.

ART. 4 – AUTONOMIA DELL'OPERATORE

In relazione all'oggetto del contratto, il Collaboratore è tenuto a gestire autonomamente la propria attività indipendentemente dal tempo impiegato per il conseguimento dello stesso.

Il Collaboratore incaricato di compiere le operazioni telefoniche richieste dal Committente è considerato autonomo esclusivamente nel caso in cui possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa.

Pertanto il Collaboratore:

- ferma restando la possibilità per il Committente di individuare determinate fasce orarie di utilizzo delle attrezzature aziendali, non può essere vincolato ad un orario predeterminato;
- compatibilmente, con gli impegni assunti e per le attività che non siano in concorrenza o contrasto con quelle oggetto del contratto, può prestare anche in favore di terzi la propria attività sia autonoma sia subordinata;
- può decidere, anche nel rispetto di forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione: se eseguire la prestazione e in quali giorni lavorare; a che ora iniziare e a che ora terminare la prestazione giornaliera; se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata, salvo quanto previsto agli artt.10 e 11 del presente accordo quadro nazionale e la presenza non può mai essere imposta. Resta ferma la possibilità per le parti del contratto individuale di stabilire nel reciproco interesse:

- i) la preventiva individuazione – su base settimanale - da parte del Collaboratore di uno o più giorni e della relativa fascia oraria in cui intenda rendere la prestazione;
- ii) l'avviso (senza che vi sia alcun obbligo di giustificazione/autorizzazione) del Collaboratore al Committente di eventuale non presenza nel giorno e nella fascia oraria identificate in modo da consentire al Committente stesso di disporre liberamente della postazione;



iii) le preventive indicazioni da parte del Committente sulle modalità di gestione dei contatti telefonici e informazioni da dare, ecc.

ART. 5 – LUOGO DELLA PRESTAZIONE E STRUMENTI DI LAVORO

La riservatezza dei dati trattati dal Collaboratore consente e giustifica, senza che con ciò venga meno l'autonomia della prestazione resa dallo stesso, che il Committente indichi nel contratto la sede dei propri uffici nella quale il Collaboratore (nel rispetto delle norme di sicurezza ivi adottate) dovrà svolgere la prestazione utilizzando una postazione internet, dotata di apposito software e telefono.

L'utilizzo degli strumenti di proprietà del Committente dovrà essere strettamente connesso con l'attività lavorativa; è fatto divieto al Collaboratore un uso diverso da quello per cui sono stati messi a disposizione.

Modalità di lavoro in outsourcing e remoto possono essere regolamentate attraverso la contrattazione di secondo livello, con le OO.SS. firmatarie del presente accordo.

ART. 6 – COORDINAMENTO DELLA PRESTAZIONE – FORME CONSENTITE

Sono consentite esclusivamente le seguenti forme di coordinamento, finalizzate al conseguimento dell'obiettivo prefissato:

- previsione concordata di fasce orarie di utilizzo da parte del Collaboratore della postazione lavorativa quando la stessa si trova all'interno di locali del Committente. Resta ferma l'autonomia di cui ai sensi all'art. 3 del presente accordo con la quale il Collaboratore deve poter agire. Le fasce orarie devono essere individuate per iscritto nel contratto e non possono essere modificate unilateralmente dal Committente. Le modalità di individuazione da parte del Collaboratore della fascia oraria scelta, saranno liberamente scelte dal collaboratore;
- previsione concordata della presenza di un tutor la cui attività consista nel fornire supporto tecnico al Collaboratore. In ogni caso le istruzioni fornite non devono essere riconducibili all'esercizio, da parte del Committente, di un vero e proprio potere di controllo gerarchico funzionale alla autodeterminazione della prestazione di lavoro;
- previsione concordata di un determinato sistema operativo, utile per l'esecuzione della prestazione;
- previsione concordata di determinati applicativi software che permettono di effettuare chiamate outbound con compilatori automatici dei numeri telefonici al fine di consentire una maggiore efficienza delle chiamate. La scelta dell'utilizzo di tali applicativi software è autonoma e



ad esclusiva discrezione del Collaboratore che in qualsiasi momento avrà facoltà di scollegarsi;

- indicazioni ed istruzioni di massima al Collaboratore ad inizio rapporto (e, ove necessario, anche durante lo stesso) sull'attività da svolgere e su come effettuare l'attività di contatto telefonico, con gli appositi script.

- nell'eventualità in cui siano stati adottati specifici regolamenti (procedurali, di sicurezza ecc.) gli stessi saranno consegnati al collaboratore al momento della sottoscrizione del contratto perché agisca coerentemente con essi. In nessun modo essi possono alterare, annullare o sminuire i principi e le disposizioni contenuti nel presente Accordo Quadro Collettivo.

E' in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.

Fermo restando tutto quanto più sopra specificato in termini di autonomia del rapporto, il collaboratore dovrà rispettare le pause durante il lavoro come previste dalla vigente normativa sulla sicurezza e sulla salute nei rapporti di lavoro.

ART. 7 – FORMA E CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto di collaborazione deve essere stipulato in forma scritta e deve contenere i seguenti elementi:

- l'identità delle Parti contraenti e l'indicazione del settore d'attività del Committente
- l'indicazione della durata della prestazione, la cui scadenza non può mai essere successiva alla data di chiusura della singola campagna;
- l'indicazione del singolo Cliente o di più clienti cui è riferibile la campagna e la tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta;
- il tipo di attività che il Collaboratore dovrà svolgere con l'indicazione degli elementi caratterizzanti la stessa;
- la tipologia di utenti da contattare;
- l'entità del corrispettivo e i criteri per la sua determinazione, eventuali maggiorazioni, i tempi e le modalità di pagamento e la disciplina degli eventuali rimborsi spese;
- le forme di coordinamento sulla esecuzione, anche temporale, della prestazione lavorativa;
- l'indicazione che sono state adottate tutte le misure e le informative necessarie per la tutela della salute e sicurezza del Collaboratore, quando la prestazione lavorativa si svolga nei luoghi di lavoro del Committente,
- i diritti del Collaboratore relativamente a malattia, infortunio, maternità, recupero psicofisico e altri istituti;
- le forme assicurative previste per legge;



- le modalità di cessazione o recesso del rapporto, l'eventuale preavviso da parte del collaboratore;
- l'informativa ai sensi dell'art. 13, D. Lgs. n. 196/2003 (trattamento dei dati personali e sensibili)
- il rinvio al presente Accordo Quadro.

ART. 8- COMPENSI,

Le Parti stabiliscono che i compensi minimi sono individuati sulla base dei minimi tabellari del CCNL Terziario, Distribuzione, Servizi prendendo a riferimento il V livello per gli operatori telefonici Telemarketing, Dunning Collection e Phone Collection, il IV livello è il per gli operatori telefonici Litigation, Non Performing Loans e il III livello per gli Operatori Senior di sala.

Per favorire la piena applicazione del presente accordo da parte di tutti gli associati ad AIO anche in riferimento alle differenti modalità di retribuzione adottata, le Parti individuano i valori dei compensi minimi secondo la progressione indicata nelle Tabelle sotto riportate.

I compensi minimi vengono fissati in valori di paga oraria lorda (Tabella A). Le aziende associate ad AIO possono optare per il pagamento su quota giornaliera (Tabella B) o mensile (Tabella C).

La quota giornaliera deve essere garantita e corrisposta in relazione ad attività lavorativa non superiore a 5 ore giornaliere, eventuali ore eccedenti dovranno essere retribuite in più in base alla paga oraria lorda.

La quota mensile deve essere garantita e corrisposta in relazione ad attività lavorativa non superiore a 5 ore giornaliere e 23 giornate mensili, eventuali ore o giorni eccedenti dovranno essere retribuite in più in base alla paga oraria o giornaliera.

Al fine di incentivare i Collaboratori ad una maggiore produttività (e quindi ad un maggior guadagno), il Committente può – del tutto discrezionalmente - stabilire mensilmente un extra bonus, legato al raggiungimento di obiettivi.

Con accordo di secondo livello, sottoscritto dalle OO.SS. firmatarie del presente accordo, potrà essere definita la modalità di pagamento che prevede una quota di compenso fissa ed una variabile su obiettivi. I compensi complessivamente non potranno essere inferiori ai compensi stabiliti nelle Tabelle A-B.C maggiorati di un 10% minimo.



In assenza di un eventuale secondo livello di contrattazione che individua la misura e gli obiettivi utili al conseguimento della paga variabile, le aziende associate ad AIO saranno tenute a corrispondere la paga fissa oraria, giornaliera o mensile omnicomprensiva.

Al fine di stabilire una copertura economica a quanto previsto dai successivi Artt. 10 (con esclusione della maternità) e 11 le Parti stabiliscono che nei mesi di luglio e dicembre, il compenso fisso mensile corrisposto al Collaboratore – e sempre calcolato sulla effettiva presenza del collaboratore nella sede operativa avrà una maggiorazione pari ad € 160,00, a condizione che il collaboratore abbia nei tre mesi precedenti raggiunto 60 giorni di presenza effettiva. Per presenza effettiva si considerano anche le sospensioni dell'attività lavorativa previste agli 'artt. 10 e 11 del presente accordo nonché le fattispecie di sospensione previste dalla legge. Vista la mancanza di dati certi per quanto riguarda l'istituto della malattia, dell'infortunio e di quanto previsto nell'Art. 11 le Parti concordano di incontrarsi dopo 6 mesi al fine di monitorare l'incidenza e eventualmente rideterminare l'importo e i requisiti di accesso all'indennità.

La corresponsione del compenso avverrà entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento della prestazione.

Tabella A (paga oraria lorda)

Attività / Profili Professionali	Livello	Paga Oraria Lorda		
		2016	01/05/17	01/09/17
Telemarketing	5	7,80	8,10	5 livello CCNL T-D-S (8,78)
Dunning Collection				
Phone Collection				
Litigation	4	8,40	9,00	4 livello CCNL T-D-S (9,40)
Non Performing Loans				
Operatore Senior di Sala	3	9,00	9,50	3 livello CCNL T-D-S (10,40)

Tabella B (paga giornaliera lorda)

Attività / Profili Professionali	Livello	Paga Giornaliera Lorda		
		2016	01/05/17	01/09/17
Telemarketing	5	39,00	40,50	5 livello CCNL T-D-S (43,90)
Dunning Collection				
Phone Collection				
Litigation	4	42,00	45,00	4 livello CCNL T-D-S (47,00)
Non Performing Loans				
Operatore Senior di Sala	3	45,00	47,50	3 livello CCNL T-D-S (52,00)

Tabella C (paga mensile lorda)

Attività / Profili Professionali	Livello	Paga Mensile Lorda		
		2016	01/05/17	01/09/17
Telemarketing	5	897,00	931,50	5 livello CCNL T-D-S (1009,70)
Dunning Collection				
Phone Collection				
Litigation	4	966,00	1035,00	4 livello CCNL T-D-S (1081,00)
Non Performing Loans				
Operatore Senior di Sala	3	1035,00	1092,50	3 livello CCNL T-D-S (1196,00)

ART. 9 – OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Per tutta la durata del contratto di collaborazione, il Collaboratore sarà tenuto al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui verrà a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di società concorrenti.

ART. 10 – GRAVIDANZA, PATERNITA', MALATTIA E INFORTUNIO

La gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane in vita fino alla scadenza fissata, senza erogazione del corrispettivo.

In caso di gravidanza il rapporto si intende prorogato per un periodo di 180 giorni salvo più favorevole disposizione dei contratti individuali. Inoltre il committente erogherà una indennità una tantum entro la data presunta del parto. L'indennità sarà pari ad € 100,00 € (lordi) per ciascuno

dei cinque mesi di sospensione obbligatoria.

In caso di congedo obbligatorio di paternità, verrà corrisposto per un periodo massimo di 2 giorni un compenso pari al 100% da fruire entro i cinque mesi dalla nascita del figlio ai sensi della normativa vigente (Art. 4, commi 24-26/Legge 92/2012).

ART. 11 – ALTRI CASI DI SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA

Nei casi in cui si verificano gli eventi di seguito descritti non vi sarà nessun vincolo di prestazione a carico della collaboratrice/ore e l'erogazione del compenso sarà sospesa:

1. in caso di gravi e comprovati motivi personali
 - per un periodo massimo di 30 giorni per contratti di durata di 12 mesi o superiore, riproporzionato per contratti di durata inferiore
2. in caso di congedi parentali
 - per un periodo di 3 mesi entro il primo anno di vita del bambino
3. in caso di matrimonio o unione civile
 - per un periodo di 15 giorni
4. per recupero psicofisico per un periodo di 30 giorni di calendario nell'ambito di una collaborazione di 12 mesi di durata, riparametrato in base alla durata contrattuale. Le modalità di fruizione del periodo di riposo psicofisico saranno concordate tra le parti.

ART. 12 – ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale, fiscale di assicurazione contro gli infortuni.

ART. 13 – INVENZIONI DEL COLLABORATORE

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto. I diritti e gli obblighi delle parti sono regolati dalle leggi speciali, compreso quanto previsto dall'articolo 12-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni.

ART. 14 – ESTINZIONE DEL RAPPORTO

Il Committente può recedere dal contratto prima della scadenza del termine dedotto nel contratto individuale nei seguenti casi:

- per giusta causa e senza preavviso. A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giusta causa di recesso: gravi inadempienze contrattuali; commissione di reati per comportamenti



12

inerenti la prestazione di lavoro o anche per condotte diverse dalle precedenti ma che in ogni caso vengano ritenute dal Committente tali da incidere sul vincolo; danneggiamento o furto dei beni; uso improprio o personale di beni aziendali;

Il Collaboratore può cessare il contratto dando un preavviso di 10 giorni.

Può altresì recedere per giusta causa quando si verificano:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte del Committente di quanto previsto nel contratto individuale, nel presente Accordo quadro o dalla legge.

Tutte le ipotesi di recesso sopra indicate hanno valenza semplicemente esemplificativa e non esaustiva delle fattispecie (sia con preavviso che senza) nelle quali tanto il Committente quanto il Collaboratore possono recedere dal vincolo contrattuale.

ART. 15 – CONDIZIONI DI MIGLIOR FAVORE

Resta inteso tra le Parti che sono fatti salvi i trattamenti economici e normativi di miglior favore in atto a livello individuale o di singola azienda.

ART. 16 – DIRITTI E RAPPORTI SINDACALI

Al fine di regolamentare l'esercizio dei diritti sindacali, si definisce quanto segue :

a) I collaboratori di cui al presente Accordo hanno diritto di partecipare a 5 ore annue retribuite di assemblea, previa specifica comunicazione delle OO.SS firmatarie del presente accordo, anche congiuntamente ai lavoratori dipendenti, per la trattazione di tematiche di carattere sindacale o contrattuale.

b) I collaboratori che prestano la loro attività presso le aziende aderenti ad A.I.O. hanno diritto ad avere una loro propria rappresentanza. Le OO.SS. firmatarie del presente Accordo Quadro Collettivo, nomineranno o faranno eleggere tra i medesimi collaboratori di ogni sede aziendale un rappresentante per ciascuna sigla sindacale firmataria del presente Accordo. I rappresentanti sindacali dei collaboratori avranno diritto, per l'esercizio delle loro funzioni, a 30 ore retribuite nel corso dell'anno.

Il monte ore complessivo così determinato potrà essere fruito dal delegato, nel caso di sua nomina o elezione come delegato sindacale di settore. Spetta alla Commissione Paritetica analizzare fattibilità e modalità operative connesse a tale previsione.

c) Il committente metterà a disposizione, in luogo accessibile, una bacheca per le comunicazioni delle OOSS firmatarie del presente accordo.



13

d) Il collaboratore ha la facoltà di rilasciare delega (come da allegato A) a favore di una fra le OO.SS. firmatarie del presente Accordo per il pagamento dei contributi sindacali nella misura dello 0,80% dei compensi netti Il Committente all'atto della stipula del contratto individuale di lavoro consegnerà alla Collaboratrice/tore copia del presente Accordo e del modello di delega sindacale. In caso di sottoscrizione, il Committente provvederà ad operare la relativa trattenuta ad ogni corresponsione del compenso ed a versarla alla O. S. interessata. La delega ha effetto dal primo giorno del mese successivo a quella del rilascio e, con la stessa decorrenza, può essere revocata in qualsiasi momento inoltrando la relativa comunicazione all'Amministrazione e all'O.S. interessata. Spetta alla Commissione Paritetica concordare le modalità di gestione delle suddette procedure.

ART. 17 – COMMISSIONE PARITETICA

Le Parti concordano sulla costituzione di una apposita Commissione Paritetica avente il compito di: garantire la corretta applicazione e il rispetto delle norme contenute nel presente Accordo Quadro; monitorare le informazioni aziendali, fornite con cadenza annuale, relative alla stipula, cessazioni e rinnovi dei contratti di collaborazione, anche ai fini dell'eventuale attivazione di politiche attive per il lavoro nonché l'esame di tutte le controversie d'interpretazione.

La Commissione è composta pariteticamente dai firmatari del presente Accordo Quadro. Spetta alla Commissione riunirsi periodicamente secondo necessità contingenti e comunque semestralmente.

ART.18 – FORMAZIONE

Al fine di garantire un adeguato standard professionale, Le Parti concordano sulla possibilità anche per i collaboratori/trici di accedere ad attività specifiche di formazione e/o aggiornamento professionale.

Il tema della formazione sarà oggetto di valutazione periodica nell'ambito del tavolo di confronto della richiamata Commissione Paritetica.

ART. 19 – PRELAZIONE, RINNOVI, VERIFICA DEI RAPPORTI

I collaboratori che abbiano già prestato la loro attività lavorativa e il cui contratto sia cessato hanno diritto di precedenza nelle assunzioni, con contratto di lavoro sia subordinato che di



14

collaborazione, effettuate nei sei mesi successivi alla cessazione del rapporto di lavoro e per medesime attività svolte nel precedente contratto.

Fermo restando la scadenza nel contratto individuale, il Committente si impegna a comunicare al Collaboratore entro 10 gg. dalla scadenza per contratti uguali o superiori a 12 mesi ed entro 5 gg. dalla scadenza per contratti inferiori a 12 mesi eventuali rinnovi o possibilità di attivare una nuova collaborazione.

Tenuto conto delle difficoltà oggi presenti nel settore, per scongiurare riduzioni della forza lavoro comunque impiegata e prevenire possibili contenziosi, le Parti prevedono che qualora vi fossero figure professionali che secondo i criteri normativi, amministrativi e giurisprudenziali vigenti, debbano essere qualificate nell'ambito delle forme del lavoro dipendente potrà essere avviato entro 120 giorni, da parte delle OO.SS. firmatarie del presente accordo, un percorso a livello aziendale, per l'instaurazione di contratti di lavoro subordinato.

ART. 20 – DIRITTI DI INFORMAZIONE

Le Parti, 6 mesi prima della scadenza si incontreranno per la verifica dei dati e informazioni sull'applicazione del presente accordo e procederanno, in sede di rinnovo, all'adeguamento della parte fissa del corrispettivo e alle modifiche che si renderanno necessarie dopo l'applicazione della presente disciplina.

Le Parti concordano altresì nel mantenere durante tutta la durata dell'Accordo una forte relazione informativa sulle attività e sulle prospettive dell'attività descritte nella Premessa e sulle situazioni di lavoro che coinvolgono i/le collaboratori/trici.

A tal fine le Parti si incontreranno periodicamente su richiesta di uno dei firmatari del presente Accordo.

ART. 21- SECONDO LIVELLO DI CONTRATTAZIONE

Le Parti intendono stabilire relazioni sindacali territoriali demandando al livello di contrattazione di singola azienda alcune fattispecie in parte già normate nel presente accordo:

- verifica dei rapporti di lavoro anche relativi agli operatori senior di sala;
- modalità di retribuzione fisso più variabile;
- bacini di prelazione;
- premi di produttività collettivi;



15

Le Parti stabiliscono, inoltre, che nel caso si dovesse verificare un calo di produttività aziendale o di gruppi di lavoratori o di singoli lavoratori, anche non dipendenti da cause imputabili alle aziende, gli associati ad AIO faranno richiesta di incontro alle OO.SS. territoriali o nazionali, firmatarie del presente accordo. Le OO.SS. territoriali o nazionali entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta dovranno fissare una data per l'incontro.

Art. 22 - DISPOSIZIONI FINALI

Le norme del presente Accordo sia nell'ambito dei singoli istituti come nel loro complesso, sono correlative ed inscindibili. Non è ammessa l'applicazione parziale.

Le Parti si impegnano, qualora intervengano modifiche di carattere legislativo, ad incontrarsi in tempi brevi, per armonizzare, se del caso, il contenuto del presente Accordo collettivo.

ART . 23 – DECORRENZA E DURATA

Il presente accordo decorre dalla data del 1 luglio 2016 e resterà in vigore fino al 31 dicembre 2018.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, 14 giugno 2016

Per AIO

Nicola Corsi

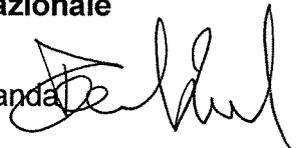


Tiziana De Ronzis



Per Felsa CISL Nazionale

Daniel Giacomo Zanda



Paolo Di Gerio

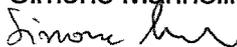


Per NidiL CGIL Nazionale

Silvia Simoncini



Simone Marinelli



Lucia Anile



ALLEGATO A

ALLA DIREZIONE

Io sottoscritto/a.....
Impiegato/a presso.....
Comune di.....Provincia di.....
Abitante in Via.....Tel.
C.A.P.....Comune.....
Data di nascita.....Comune di nascita.....
Data di assunzione.....Titolo di studio.....

In relazione a quanto previsto dall'accordo sindacale sottoscritto tra AIO e FELSA CISL-NIDIL CGIL chiedo a codesta Direzione di trattenere mensilmente dalle mie competenze nette una somma pari allo 0,8% quale mia quota di associazione sindacale. L'importo della trattenuta sindacale dovrà essere mensilmente versato sul c/c segnalato dall'Organizzazione sindacale da me scelta con la firma apposta accanto alla sigla.

- FELSA CISL -
Firma del lavoratore.....

- NIDIL CGIL -
Firma del lavoratore.....

La presente delega ha validità per tutte le attività svolte presso la medesima azienda, salvo revoca scritta. Nel caso di revoca della presente delega le trattenute sindacali cesseranno a partire dal mese successivo alla mia comunicazione.
Ricevuta l'informazione sull'utilizzazione dei dati personali ai sei del D.LGS 196/2003, i/la sottoscritto/a esprime il consenso al trattamento dei dati personali necessario per l' adempimento degli obblighi attinenti alla trattenuta della quota sindacale, al versamento al sindacato indicato, nonché alla comunicazione allo stesso in occasione della effettuazione della prima trattenuta, nei limiti delle leggi vigenti, anche allo scopo di accedere a servizi di assistenza e tutela riservati agli iscritti.

Addi _____ Il/La Richiedente _____

AL SINDACATO

Io sottoscritto/a.....
Impiegato/a presso.....
Comune di.....Provincia di.....
Abitante in Via.....Tel.
C.A.P.....Comune.....
Data di nascita.....Comune di nascita.....
Data di assunzione.....Titolo di studio.....

In relazione a quanto previsto dall'accordo sindacale sottoscritto tra AIO e FELSA CISL-NIDIL CGIL chiedo a codesta Direzione di trattenere mensilmente dalle mie competenze nette una somma pari allo 0,8% quale mia quota di associazione sindacale. L'importo della trattenuta sindacale dovrà essere mensilmente versato sul c/c segnalato dall'Organizzazione sindacale da me scelta con la firma apposta accanto alla sigla.

- FELSA CISL -
Firma del lavoratore.....

- NIDIL CGIL -
Firma del lavoratore.....

La presente delega ha validità per tutte le attività svolte presso la medesima azienda, salvo revoca scritta. Nel caso di revoca della presente delega le trattenute sindacali cesseranno a partire dal mese successivo alla mia comunicazione.
Ricevuta l'informazione sull'utilizzazione dei dati personali ai sei del D.LGS 196/2003, i/la sottoscritto/a esprime il consenso al trattamento dei dati personali necessario per l' adempimento degli obblighi attinenti alla trattenuta della quota sindacale, al versamento al sindacato indicato, nonché alla comunicazione allo stesso in occasione della effettuazione della prima trattenuta, nei limiti delle leggi vigenti, anche allo scopo di accedere a servizi di assistenza e tutela riservati agli iscritti.

Addi _____ Il/La Richiedente _____

