



Commercio Terziario

Aziende operanti nel Commercio Terziario, settore Distribuzione e Servizi

In vigore dal **01.06.2026** al **31.05.2029**
Codice CNEL per flusso Uniemens: Cod. H02H



CONFLAVORO
Piccole Medie Imprese



CONFESAL
CONFEDERAZIONE GENERALE
SINDACATI AUTONOMI LAVORATORI

 **CONFESAL**
FEDERLAVORATORI
LA FEDERAZIONE AL FIANCO DEI LAVORATORI

fesica

SINTESI CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente CCNL disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, il rapporto di lavoro tra le aziende sotto indicate ed il relativo personale dipendente e, per tutta la sua durata, deve essere considerato un complesso normativo unitario e inscindibile.

Il presente CCNL si applica alle aziende rientranti nei settori sotto specificati:

Alimentazione

A titolo esemplificativo e non esaustivo: commercio al minuto di generi alimentari (ad eccezione delle rivendite di pane e pasta alimentari che sono annesse ai forni), commercio all'ingrosso di generi alimentari, commercio al minuto e all'ingrosso di acqua minerali e di prodotti oleari, supermercati, supermercati integrati, ipermercati, discount, dark store, importatori e torrefattori di caffè;

Piante, fiori e simili

A titolo esemplificativo e non esaustivo: commercio al minuto e all'ingrosso di piante e fiori ornamentali, piante aromatiche, prodotti erboristici, produzione, esportazione, rivendita nonché attività di rappresentanti e grossisti di piante medicinali e aromatiche.

Generi vari

A titolo esemplificativo e non esaustivo: commercio all'ingrosso e al dettaglio di tessuti, calzature, abbigliamento, articoli da viaggio, casalinghi, giocattoli, libri e giornali, autoveicoli, motocicli, cicli, materiali da costruzione, generi di monopolio, articoli d'arredamento, elettrodomestici, oggetti di cancelleria, armi e munizioni. Impianti distribuzione carburante e/o metano compresso per autotrazione, gioiellerie, profumerie. Aziende distributrici di specialità medicinali e prodotti chimico-farmaceutici; commercio di prodotti di parafarmacia nell'ambito della distribuzione organizzata.

Ausiliari del commercio

A titolo esemplificativo e non esaustivo: agenti e rappresentanti di commercio, commissionari, fornitori di enti pubblici e privati, imprese portuali di controllo, import-export.

Servizi

A titolo esemplificativo e non esaustivo: agenzie di servizi vari alle imprese e alle persone, agenzie pubblicitarie, agenzie di pratiche auto e autoscuole, agenzie di somministrazione di lavoro, di intermediazione, di ricerca e selezione del personale e relativa gestione e amministrazione, centri di assistenza fiscale, servizi di informatica, telematica, robotica, implementazione e manutenzione di hardware e software informatici, nonché noleggio e vendita di audiovisivi e di prodotti software e hardware; servizi generali amministrativi; consulenza di direzione e organizzazione aziendale, factoring, recupero crediti, aziende del settore della sosta e dei parcheggi, aziende di consulenza, intermediazione e promozione immobiliare, amministrazione e gestione beni immobili, imprese di leasing, call center, telemarketing, imprese di organizzazione e gestione congressi e mostre, agenzie di operazioni doganali, imprese che effettuano servizi di interpretariato e traduzione. Servizi di design, grafica e progettazione. Autorimesse e autoriparatori non artigianali. Società di carte di credito, uffici cambi extra-bancari.

Aziende operanti nel settore dell'intelligenza artificiale.

ISTITUTI E CONTENUTI

ISTITUTI	CONTENUTI										
Periodo di prova Art.2	La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti: 6 mesi di calendario per Quadro e 1° livello; 60 giorni di effettivo lavoro per i livelli 2, 3, 4, 5 e Operatori di vendita; 45 giorni di effettivo lavoro per i livelli 6 e 7. In caso di assunzione a tempo parziale, la durata del periodo di prova è la medesima di quella prevista per il personale a tempo pieno. Nel part-time verticale la durata del periodo di prova si calcola tenendo conto soltanto dei periodi di lavoro in cui la prestazione lavorativa viene effettivamente resa. Per i contratti a termine la durata del periodo di prova è stabilita in un giorno di effettiva prestazione per ogni quindici giorni di calendario a partire dalla data di inizio del rapporto di lavoro. In ogni caso la durata del periodo di prova non può essere inferiore a due giorni né superiore a quindici giorni, per i rapporti di lavoro aventi durata non superiore a sei mesi, e a trenta giorni, per quelli aventi durata superiore a sei mesi e inferiore a dodici mesi. Nei rapporti da 12 mesi in poi, il periodo di prova deve essere calcolato moltiplicando un giorno di effettiva prestazione per ogni 15 giorni di calendario, anche oltre la durata massima di 30 giorni stabilita per contratti a termine di durata inferiore ai 12 mesi.										
Orario di lavoro Art. 7 e ss	La durata normale del lavoro effettivo è fissata in 40 ore settimanali suddivise di norma in cinque giornate per la generalità dei lavoratori. 39 ore settimanali con assorbimento di 36 Rol. 38 per i dipendenti da aziende che si occupano di vendita al pubblico nei magazzini a prezzo unico con assorbimento di 72 ore di permessi, ipermercati, grandi magazzini, supermercati alimentari e cash and carry. 45 per i dipendenti da gestori di impianti di distribuzione carburanti. 40 ore settimanali per i dipendenti da gestori di impianti di distribuzione di carburante esclusivamente autostradali. Particolari criteri di ripartizione dell'orario settimanale potranno essere concordati a livello aziendale.										
Banca delle ore e banca ore solidale Art. 10	Tutte le tipologie di lavoro straordinario potranno confluire nel monte ore della Banca delle Ore nella misura del 100%. Possono ricorrere alla banca solidale aziendale i lavoratori che versano in particolari condizioni di difficoltà e/o di fragilità.										
Straordinario, Notturmo, Festivo Artt. 12/12 bis/13/14 Max. 250 ore annue di lavoro straordinario per lavoratore. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th><th>Maggiorazioni</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lavoro straordinario diurno (dalla 41a alla 48a ora settimanale)</td><td style="text-align: center;">15%</td></tr> <tr> <td>Lavoro straordinario diurno (eccedenti la 48a ora settimanale)</td><td style="text-align: center;">20%</td></tr> <tr> <td>Lavoro straordinario notturno esclusi i turni regolari di servizio (dalle ore 22 alle ore 6)</td><td style="text-align: center;">50%</td></tr> <tr> <td>Lavoro straordinario festivo e di domenica</td><td style="text-align: center;">30%</td></tr> </tbody> </table> Al personale direttivo, come definito dal R.D. n. 1955/1923, se l'attività lavorativa si svolge al di fuori del normale orario, non è dovuto alcun compenso ulteriore, salvo: - la quota oraria della retribuzione maggiorata del 35% per le ore di straordinario svolte durante le festività e di notte (esclusi i turni regolari di servizio); - la maggiorazione del 30% sulla quota oraria della normale retribuzione per le ore lavorate di domenica; - la quota oraria della retribuzione maggiorata del 50% per le ore di straordinario svolte di notte. È considerato lavoro notturno quello prestato tra le 22.00 e le 6.00. Le ore di lavoro notturno sono retribuite con la retribuzione oraria maggiorata del 15%. Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi previsti dal CCNL saranno compensate con la quota oraria della normale retribuzione e con la maggiorazione del 30% da calcolarsi sulla quota oraria della retribuzione di fatto.			Maggiorazioni	Lavoro straordinario diurno (dalla 41a alla 48a ora settimanale)	15%	Lavoro straordinario diurno (eccedenti la 48a ora settimanale)	20%	Lavoro straordinario notturno esclusi i turni regolari di servizio (dalle ore 22 alle ore 6)	50%	Lavoro straordinario festivo e di domenica	30%
	Maggiorazioni										
Lavoro straordinario diurno (dalla 41a alla 48a ora settimanale)	15%										
Lavoro straordinario diurno (eccedenti la 48a ora settimanale)	20%										
Lavoro straordinario notturno esclusi i turni regolari di servizio (dalle ore 22 alle ore 6)	50%										
Lavoro straordinario festivo e di domenica	30%										

**Contratto Collettivo Nazionale Di Lavoro
Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi**

Per le ore di lavoro prestate nella giornata di domenica da parte di Lavoratori che godano del riposo settimanale in giornata diversa dalla domenica verrà corrisposta la sola maggiorazione omnicomprensiva e non cumulabile del 30% sulla quota oraria della retribuzione di fatto.

Ai lavoratori a tempo pieno che hanno il riposo settimanale coincidente con la domenica, verrà corrisposta una maggiorazione omnicomprensiva e non cumulabile del 30% sulla quota oraria della retribuzione di fatto per le ore di effettivo lavoro svolto, con diritto al riposo compensativo in un altro giorno della settimana.

Ai dipendenti da gestori di impianti di distribuzione di carburante esclusivamente autostradali, che effettuano il riposo settimanale previsto per legge in una giornata diversa dalla domenica, verrà erogata la sola maggiorazione del 10% della quota oraria della retribuzione di fatto per ogni ora di lavoro ordinario effettivamente prestato nella giornata di domenica.

Ferie e permessi Art. 16/17	Ferie annuali: 26 giorni lavorativi Ex festività: 32 ore di permessi retribuiti annui Rol: 56 ore nelle aziende fino a 15 dipendenti e 72 ore nelle aziende con più di 15 dipendenti. Tali permessi verranno riconosciuti in misura pari al 50% decorsi due anni dall'assunzione e in misura pari al 100% decorsi quattro anni dall'assunzione. In caso di trasformazione in contratto a tempo indeterminato di contratti di apprendistato o a tempo determinato, il computo dei predetti periodi decorre dalla data della prima assunzione.																						
Altri permessi retribuiti Art. 17 bis	In occasione della nascita di un figlio sarà concessa al lavoratore una giornata di permesso retribuita. I lavoratori donatori di sangue e donatori di midollo osseo hanno diritto a permessi retribuiti secondo le modalità previste dalla legge. I lavoratori studenti, iscritti e frequentanti corsi regolari di studio di scuole di istruzione primaria, secondaria e di qualificazione professionale, statali, parificate o legalmente riconosciute, o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legali, hanno diritto a permessi retribuiti nella misura di: - 2 giorni per ciascun esame universitario; - 5 giorni per il conseguimento del diploma di licenza elementare; - 8 giorni per il conseguimento del diploma di licenza media inferiore; - 10 giorni per il conseguimento del diploma di licenza media superiore.																						
Retribuzione Art.25	Paga giornaliera: divisore pari a "26" Quota oraria di retribuzione: divisore pari a "164" (per il personale con orario normale di 38 ore settimanali); "168" (per il personale con orario normale di 40 ore settimanali) "195" (per il personale con orario normale di 45 ore settimanali).																						
Indennità di vacanza contrattuale Art. 25 ter	In caso di ritardo nel rinnovo del CCNL, ai lavoratori è corrisposta un'"Indennità di Vacanza Contrattuale". L'importo viene determinato applicando al valore del minimo tabellare una percentuale pari al tasso di inflazione dell'anno precedente.																						
Mensilità	Quattordici																						
Premio risultato e Elemento di Garanzia Retributiva Art. 30	Potrà essere negoziato in sede aziendale ponendo particolare attenzione all'attivazione di programmi di welfare. Nelle aziende in cui non è previsto un premio di risultato, ai lavoratori viene riconosciuto un importo una tantum denominato Elemento di Garanzia Retributiva (E.G.R.), pari all'1% della retribuzione di fatto. L'E.G.R. è dovuto solo se, a fine esercizio, l'azienda ha registrato un aumento di produttività oppure un incremento del rapporto fatturato/dipendenti o valore aggiunto/dipendente. L'importo viene corrisposto nel mese di giugno dell'anno successivo.																						
Scatti di anzianità Art. 31	Per il servizio prestato presso la stessa azienda o gruppo aziendale, il lavoratore ha diritto a scatti di anzianità triennali e per un massimo di 10 scatti. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Livello</th><th>Importo</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Q</td><td>€ 26,00</td></tr> <tr><td>1°</td><td>€ 25,00</td></tr> <tr><td>2°</td><td>€ 23,00</td></tr> <tr><td>3°</td><td>€ 22,00</td></tr> <tr><td>4°</td><td>€ 21,50</td></tr> <tr><td>5°</td><td>€ 21,00</td></tr> <tr><td>6°</td><td>€ 20,50</td></tr> <tr><td>7°</td><td>€ 20,00</td></tr> <tr><td>Operatore vendita A</td><td>€ 16,00</td></tr> <tr><td>Operatore vendita B</td><td>€ 15,00</td></tr> </tbody> </table>	Livello	Importo	Q	€ 26,00	1°	€ 25,00	2°	€ 23,00	3°	€ 22,00	4°	€ 21,50	5°	€ 21,00	6°	€ 20,50	7°	€ 20,00	Operatore vendita A	€ 16,00	Operatore vendita B	€ 15,00
Livello	Importo																						
Q	€ 26,00																						
1°	€ 25,00																						
2°	€ 23,00																						
3°	€ 22,00																						
4°	€ 21,50																						
5°	€ 21,00																						
6°	€ 20,50																						
7°	€ 20,00																						
Operatore vendita A	€ 16,00																						
Operatore vendita B	€ 15,00																						
Malattia Artt. 36 e ss	A decorrere dalla data di rinnovo del presente CCNL, il diritto alla conservazione del posto di lavoro cessa qualora il lavoratore raggiunga un periodo di 180 giorni in un anno solare, computando a tal fine anche gli eventi disciplinati secondo la normativa del precedente CCNL. I giorni di assenza dei lavoratori fragili, dei lavoratori affetti da malattie di particolari																						

	gravità, quali patologie oncologiche, malattie che richiedono il trapianto, patologie gravi e continuative che comportino terapie salvavita periodicamente documentate da specialisti del Servizio Sanitario Nazionale, per sottoporsi alle cure, anche mediante ricovero ospedaliero o in regime di day hospital, sono esclusi dal computo dei giorni di assenza per malattia. Per tali lavoratori inoltre il periodo di comporto è raddoppiato. Resta salvo quanto previsto dalle norme in materia per la conservazione del posto dei lavoratori affetti da Tbc. Trattamento economico A decorrere dal rinnovo del presente CCNL, durante il periodo di malattia il lavoratore non in prova avrà diritto a percepire la retribuzione comprensiva dell'indennità erogata dall'INPS come di seguito indicato: - 100% della retribuzione giornaliera netta per i primi tre giorni di assenza; - 75% della retribuzione giornaliera netta per i giorni dal 4° al 20°; - 100% della retribuzione giornaliera netta per i giorni dal 21° in poi. Al fine di prevenire situazioni di abuso, nel corso di ciascun anno di calendario (1° gennaio-31 dicembre) e nei limiti del periodo di comporto, l'integrazione aziendale relativa ai primi tre giorni di malattia viene corrisposta al 100% per i primi due eventi di malattia, al 66% per il terzo evento ed al 50% per il quarto evento, mentre cesserà di essere corrisposta a partire dal quinto evento. Non sono computabili, ai soli fini dell'applicazione della disciplina prevista dal CCNL, gli eventi morbosi dovuti al ricovero ospedaliero, day hospital, emodialisi; evento di malattia certificato con prognosi iniziale non inferiore a 12 giorni; sclerosi multipla o progressiva e le patologie gravi, documentate da specialisti del Servizio sanitario nazionale e gli eventi morbosi delle lavoratrici verificatisi durante il periodo di gravidanza. Per gli eventi di malattia già in corso alla data di rinnovo del presente CCNL, nonché nei casi di prosecuzione o ricaduta di una precedente malattia, continua ad applicarsi la disciplina contrattuale previgente.
Infortunio Art. 38	L'indennità carico azienda, in caso di infortunio sul lavoro, deve essere tale da permettere al lavoratore di raggiungere il 100% della retribuzione lorda globale di fatto fino a guarigione clinica.
Part time Art.76 e ss	La durata della prestazione individuale verrà concordata tra le parti e non potrà essere inferiore ai seguenti limiti: - Azienda che occupano complessivamente fino a 30 dipendenti: a) 16 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale; b) 64 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile; c) 532 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale. - Aziende che occupano complessivamente più di 30 dipendenti: a) 18 ore nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale; b) 72 ore nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile; c) 600 ore nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale. Potranno essere realizzati contratti part-time della durata di 8 ore settimanali per la giornata di sabato o domenica cui potranno accedere studenti, lavoratori occupati a tempo parziale presso altri datori di lavoro, nonché giovani fino a 25 anni compiuti. La prestazione lavorativa giornaliera fino a 4 ore non potrà essere frazionata nell'arco della giornata Variatione in aumento: limite del 30% della prestazione annua concordata e maggiorazione del 10% Clausole elastiche: maggiorazione del 36,5% forfettariamente e convenzionalmente stabilita in caso di incremento duraturo della quantità della prestazione. Lavoro supplementare: maggiorazione del 35%
Lavoro intermittente Art.84 e ss	Indennità di disponibilità pari al 20% della retribuzione. In caso di malattia o di altro evento che renda temporaneamente impossibile rispondere alla chiamata, il lavoratore ne deve informare tempestivamente il datore di lavoro, specificando la durata dell'impedimento, durante il quale non matura il diritto all'indennità di disponibilità.
Tempo determinato Art.89 e ss	Le Parti convengono che il limite numerico entro il quale possono essere stipulati contratti di lavoro a tempo determinato è stabilito nella misura pari al 50% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al momento dell'assunzione. A seguito di accordo sindacale sarà possibile aumentare o diminuire il limite di cui sopra. Resta salva la facoltà di assumere con contratto a tempo determinato n. 3 dipendenti nelle singole unità produttive con in forza fino a 5 dipendenti come sopra conteggiati. Si precisa che le frazioni di unità dovranno essere arrotondate all'unità superiore.
Stagionalità Art. 91	Ai sensi e per gli effetti dell'art. 21, 2° comma, D.Lgs n. 81/2015, oltre alle attività stagionali definite dal DPR 7 ottobre 1963, n. 1525 e successive modifiche e integrazioni, le parti concordano che sono stagionali le seguenti attività e mansioni correlate:

**Contratto Collettivo Nazionale Di Lavoro
Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi**

	• Attività legate all'intensificazione della domanda per esigenze cicliche o variazioni climatiche o connesse ad eventi ciclici, religiosi, tradizionali e promozionali; • Intensificazione di attività connessa a flussi turistici o in concomitanza con eventi, manifestazioni, mercati, fiere o ricorrenze; • Attività effettuate in occasione di iniziative promo-pubblicitarie ed espositive, anche dirette a qualificare e promuovere la tipicità; • Attività svolte presso unità locali i cui periodi di apertura al pubblico sono limitati ad alcuni periodi dell'anno, in località anche distinte da quelle della sede principale, anche se situate nello stesso comune, provincia o regione, coincidenti con i flussi turistici stagionali. I contratti aziendali possono individuare ulteriori attività che, in ragione della loro natura ovvero in ragione delle loro particolari modalità di esecuzione, hanno carattere stagionale.
Somministrazione Art. 97 e ss	L'impresa utilizzatrice può ricorrere alla somministrazione a tempo determinato in misura non eccedente il 20% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza presso la stessa impresa al 1° gennaio dell'anno di stipulazione dei predetti contratti. La sommatoria tra lavoratori somministrati a tempo determinato e lavoratori con contratto a termine non può eccedere il limite di legge dei lavoratori occupati dall'utilizzatore a tempo indeterminato.
LAVORO A DISTANZA Telelavoro Lavoro agile (smart working) Art.103 e ss	Il lavoro a distanza ha carattere volontario sia per l'azienda sia per il lavoratore dipendente e può svolgersi anche con contratto part-time o a tempo determinato. Tutelato il diritto alla disconnessione.
Fondi e bilateralità Art. 137	FONDOSANI • Il contributo mensile obbligatorio per ciascun lavoratore in forza è pari ad euro 14,50 di cui € 13,50 a carico dell'azienda e € 1,00 a carico del lavoratore, da versare al fondo di assistenza sanitaria integrativa FONDOSANI (Fondo Sanitario Integrativo di emanazione Confederale). I contributi sono dovuti per 12 mensilità, da corrispondersi entro il giorno 16 di ogni mese. • Il versamento della quota mensile deve avvenire mediante F24 con codice "SANI". • L'azienda che ometta il versamento della quota mensile è tenuta ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione pari ad Euro 25,00 lordi da corrispondere per tutte le mensilità previste dal CCNL, con le stesse modalità. Tale elemento ha natura retributiva e concorre alla determinazione di tutti gli istituti retributivi diretti, indiretti e differiti, compreso il trattamento di fine rapporto. EBIASP • Il contributo mensile all' E.BI.A.S.P. Nazionale è stabilito nella misura di € 7,50 di cui euro 6,50 a carico del datore di lavoro ed € 1,00 a carico del lavoratore per le mensilità previste dal presente CCNL. • L'azienda che ometta il versamento è tenuta a corrispondere al lavoratore un E.D.R. di importo mensile pari ad € 25,00 lordi per tutte le mensilità previste dal CCNL. Tale elemento ha natura retributiva e concorre alla determinazione di tutti gli istituti retributivi diretti, indiretti e differiti, compreso il trattamento di fine rapporto. • La quota mensile o l'EDR vanno versate mediante F24 con codice "EBAP" o tramite bonifico bancario sul Conto corrente intestato a E.BI.A.S.P. all'IBAN: IT 74 W 06230 03233 0000 4648 7433. FONDOFORMAZIONE • Per tutta la materia della formazione continua, le Parti hanno costituito il fondo Fondoformazione in attuazione dell'art.118 della Legge n.388/2000. Le aziende possono aderire a FondoFormazione inserendo nel flusso Uniemens il codice FFOR.

APPRENDISTATO

Apprendistato professionalizzante

Il contratto di apprendistato professionalizzante può essere instaurato per il raggiungimento dei livelli dal 2° al 6° e per i due livelli degli Operatori di vendita.

La durata massima del periodo di apprendistato è fissata in 36 mesi, fatta eccezione per il 6° livello che è pari a 24 mesi e per i profili professionali caratterizzati dalla figura dell'artigiano come individuati (*) nell'art. 143 per i quali la durata massima è di 48 mesi. Per i profili professionali caratterizzanti la figura dell'artigiano individuati al 4° livello, la durata massima è di 42 mesi.

Per la prima metà del periodo di durata dell'apprendistato, il livello di inquadramento professionale e il relativo trattamento economico per gli apprendisti saranno di 2 livelli inferiori rispetto al livello di inquadramento finale. Per la seconda metà del periodo di durata dell'apprendistato, il livello di inquadramento professionale e il relativo trattamento economico per gli apprendisti saranno di un livello inferiore rispetto al livello di inquadramento finale.

Gli apprendisti con destinazione finale al 6° livello, verranno inquadrati al 7° livello per la prima metà del periodo di apprendistato e percepiranno la relativa retribuzione.

Gli apprendisti Operatori di vendita A saranno inquadrati un livello inferiore per i primi 18 mesi e al livello di inquadramento corrispondente alla qualifica finale per i 18 mesi successivi. Per gli apprendisti Operatori di vendita B è previsto l'inquadramento corrispondente alla qualifica finale per l'intero periodo.

Le parti concordano che in nessun caso la retribuzione di fatto dell'apprendista potrà superare - per effetto delle minori trattenute contributive - la retribuzione netta del lavoratore non apprendista di analogo livello. La stessa regola si applica al lavoratore ex apprendista che continui a godere del più favorevole regime contributivo per il periodo successivo alla qualificazione.

Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale

La durata del contratto, fermo restando le normative regionali, è determinata in considerazione della qualifica o del diploma da conseguire e non può in ogni caso essere inferiore a sei mesi e superiore a:

- tre anni per il conseguimento della qualifica di istruzione e formazione professionale;
- quattro anni per il conseguimento del diploma di istruzione e formazione professionale e per il conseguimento del diploma di istruzione secondaria superiore.

Trattamento economico:

- a. per il primo anno il 70% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- b. per il secondo anno l'80% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- c. per il terzo anno il 90% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.
- d. per l'eventuale quarto anno il 95% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Apprendistato di alta formazione e di ricerca

Durata e trattamento economico:

- a. per i percorsi di durata superiore all'anno:
 - per la prima metà del periodo di apprendistato: due livelli sotto quello di destinazione finale;
 - per la seconda metà del periodo di apprendistato: un livello sotto quello di destinazione finale;
- b. per i percorsi di durata non superiore all'anno:
 - per il periodo di apprendistato un livello sotto quello di destinazione finale.

Apprendistato in cicli stagionali

Il rapporto di apprendistato professionalizzante in cicli stagionali può essere articolato in più stagioni attraverso una serie di rapporti stagionali non inferiori ai quattro mesi, l'ultimo dei quali dovrà comunque avere inizio entro quarantotto mesi consecutivi di calendario dalla data di prima assunzione.

Malattia

Al superamento del periodo di prova, durante il periodo di malattia, l'apprendista avrà diritto, oltre a quanto previsto dalla legislazione vigente:

- a. per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a sei eventi morbosi in ragione d'anno, ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto;
- b. in caso di ricovero ospedaliero e per tutta la durata dello stesso, entro i limiti del comparto, ad un'indennità a carico del datore di lavoro, pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto.

Infortunio

si rinvia alla disciplina prevista dal CCNL per la generalità dei lavoratori.

TABELLE RERIBUTIVE

Tabella retributiva A

Inquadramento	Minimi in vigore	Minimi al 01.11.2026	Minimi al 01.02.2027
Quadri*	€ 2.986,95	€ 3.049,00	€ 3.118,00
Primo Livello	€ 2.507,20	€ 2.562,00	€ 2.625,00
Secondo Livello	€ 2.236,65	€ 2.285,00	€ 2.340,00
Terzo Livello	€ 1.985,15	€ 2.025,00	€ 2.072,00
Quarto Livello	€ 1.785,00	€ 1.820,00	€ 1.860,00
Quinto Livello	€ 1.662,00	€ 1.693,00	€ 1.730,00
Sesto Livello	€ 1.543,05	€ 1.572,00	€ 1.605,00
Settimo Livello	€ 1.399,35	€ 1.425,00	€ 1.452,00
Op. vendita A	€ 1.720,50	€ 1.752,00	€ 1.788,00
Op. vendita B	€ 1.524,55	€ 1.549,00	€ 1.581,00

*Di cui € 260,77 indennità di funzione

APPENDICE

Aziende operanti nel settore Intelligenza Artificiale

L'avvento dell'intelligenza artificiale giunge oggi a scrivere l'inizio di un nuovo capitolo sui cambiamenti che interesseranno, e in parte stanno già interessando, il mondo del lavoro nel prossimo futuro.

L'Intelligenza Artificiale (d'ora in avanti, IA), intesa come quell'insieme di software in grado di pensare e di agire in modo razionale al fine di fornire all'elaboratore elettronico risultati e attività riconducibili all'intelligenza umana, rappresenta attualmente l'ultima frontiera della digitalizzazione, destinata a diffondersi sempre più in diversi ambiti dell'economia e del mondo del lavoro italiano.

L'impiego dei sistemi dell'IA avrà in particolare un impatto significativo sulle aziende, in riferimento ai loro sistemi produttivi, alla loro organizzazione e ai rapporti di lavoro, valorizzando nel contempo la loro sfera culturale e imprenditoriale in termini digitali e le capacità di interazione con l'ecosistema e l'ambiente esterno.

Alle Parti preme porre l'accento sul potenziale e negativo effetto di sostituzione che l'IA tenderebbe a realizzare nei confronti delle risorse umane, andando a sostituire l'uomo in mansioni prettamente routinarie, con un effetto ad oggi non concretamente calcolabile sulla riduzione dell'occupazione e sulla composizione degli organici aziendali.

A tal riguardo le Parti ritengono che l'utilizzo dei sistemi di IA possa concorrere, da un lato, a rendere più efficiente l'organizzazione dell'impresa, in termini sia di management che di gestione delle risorse umane e ad aumentare il livello di produttività, di competitività e di sostenibilità e, dall'altro, ad aiutare il lavoratore nel velocizzare l'esecuzione dei propri compiti e mansioni, nonché a ridurre il rischio di alienazione allorquando svolge attività semplici e routinarie, consentendogli così di concentrarsi su altri aspetti del proprio lavoro, capaci di fargli esprimere il proprio potenziale e la propria creatività.

Si rende pertanto necessario inserire l'IA in modo graduale e comunque in termini integrativi rispetto alle risorse umane che sono elemento costitutivo ed imprescindibile del concetto di organizzazione. In tal senso dunque, è doveroso ricordare l'importanza dell'interazione tra le risorse umane come strumento di valorizzazione dell'attività aziendale e di ulteriore produttività, in quanto il relativo know-how, se correttamente valorizzato, condiviso e analizzato, può generare importanti riflessi sulla produttività e sulla motivazione.

Pertanto in linea con quanto già precedentemente espresso, l'IA non deve sostituirsi ai lavoratori, i quali devono continuare a mantenere genio e fantasia tipici dell'essere umano, rimanendo gli ultimi ed unici decisori di ciò che, eventualmente con l'ausilio delle varie forme di IA, viene elaborato.

A tal fine le Parti ritengono di fondamentale importanza l'informazione, la formazione e l'addestramento all'implementazione e/o all'utilizzo dei sistemi di IA, al fine di operare un reskilling delle risorse già presenti nell'organico, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti della bilateralità in capo all'Ente Bilaterale E.B.I.A.S.P, in particolare estendendo l'utilizzo del voucher di preavviso attivo, già volto alla riqualificazione delle risorse umane.

Da ciò nasce l'esigenza di regolare al meglio il rapporto tra persone e macchine, di modo che le prime non divengano delle mere appendici delle seconde, rischiando una naturale e correlata assuefazione.

Per questo le Parti hanno ritenuto opportuno inserire nella generica Classificazione del personale due nuove figure aziendali specifiche ovvero l'Addetto Senior gestione e coordinamento IA e l'Esperto in etica dell'IA e responsabilità che, collaborando, ambiscono ad integrare le soluzioni di IA in modo costruttivo e consapevole in azienda.

Classificazione del personale Aziende operanti nel settore IA

Fermo restando la generica Classificazione del personale, nonché l'interconnessione con il settore ICT, le Parti concordano di inserire il presente mansionario specifico:

Qualifica	Mansioni	Inquadramento
Ingegneri software e machine learning	Sviluppano algoritmi e modelli di machine learning e sistemi di software che integrano tecnologie di IA.	1
Ingegnere dei dati	Implementano piattaforme, strumenti e dati per semplificare il processo di sviluppo e addestramento dei modelli di machine learning, attraverso la conoscenza delle tecniche di automazione in riferimento alla selezione dei modelli, dell'ottimizzazione degli iperparametri e della selezione delle caratteristiche.	1
Sustainability manager	Integrano il concetto di sostenibilità dell'IA all'interno del contesto aziendale mediante piani ad hoc anche di lungo termine.	2
Scienziati comportamentali e cognitivi	Contribuiscono alla comprensione dei comportamenti umani e alla progettazione di sistemi di IA che ragionano similmente.	3
Consulenti di IA	Forniscono consulenza strategica alle aziende sull'implementazione e sull'utilizzo dell'IA.	4

APPENDICE

PROTOCOLLO PER GLI OPERATORI DI VENDITA

Si applicano agli operatori di vendita tutti gli articoli del presente CCNL salvo quanto espressamente previsto nel presente protocollo

Art.1 – Classificazione del personale

Gli operatori di vendita si dividono in:

- a) operatore di vendita di livello A: impiegato di concetto assunto con il compito di viaggiare per lo sviluppo e ricerca della clientela, la trattazione e negoziazione con la stessa e il collocamento degli articoli dell'azienda per i quali ha ricevuto l'incarico;
- b) operatore di vendita di livello B: impiegato d'ordine assunto con il compito di collocare gli articoli dell'azienda. Rientra in tale ipotesi anche l'operatore incaricato simultaneamente del collocamento degli articoli e della loro diretta consegna.

Art.2 - Contenuti della lettera di assunzione

La lettera di assunzione, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 1 del presente CCNL, dovrà contenere altresì:

- la regolamentazione relativa all'eventuale uso di automezzi;
- il periodo temporale minimo, riferito all'anno, in cui l'operatore di vendita sarà tenuto in viaggio dall'azienda;
- l'indicazione di eventuali mansioni, compatibili con la relativa qualifica, per il periodo in cui non viaggia.

Art.3 Periodo di prova

La durata massima del periodo di prova è fissata dall'art.2 sezione generale del presente CCNL.

Art.4 – Prestazione lavorativa settimanale

La prestazione lavorativa settimanale sarà articolata su quattro giornate intere e due mezze giornate o su cinque giornate.

Agli operatori di vendita sono riconosciute 72 ore di permessi ROL.

Art.5 – Lavoro a tempo parziale

La disciplina inerente al lavoro a tempo parziale trova applicazione se compatibile con quella relativa alla prestazione lavorativa settimanale prevista per gli operatori di vendita.

Art. 6 - Trasferimento

Il trasferimento dovrà essere comunicato per iscritto all'operatore di vendita con un preavviso di almeno 30 giorni. L'operatore di vendita che rifiuti il trasferimento motivato da esigenze tecniche, organizzative e/o produttive sarà ritenuto dall'azienda dimissionario e pertanto avrà diritto al TFR e al preavviso.

Con preventivo accordo sarà stabilito il rimborso delle spese di trasporto e viaggio sostenuti dall'operatore di vendita trasferito per sé, la famiglia e gli oggetti familiari (bagagli, ecc.).

All'operatore di vendita è riconosciuta una diaria per 10 giorni se celibe o senza congiunti conviventi a carico e per 20 giorni – aumentata di un giorno per ciascun figlio a carico - se con famiglia.

Nel caso in cui l'operatore di vendita sia tenuto al pagamento di un indennizzo per anticipata risoluzione del contratto di affitto (regolarmente registrato precedentemente alla comunicazione del trasferimento) dovuto al trasferimento, lo stesso avrà diritto al rimborso di quanto versato fino ad un massimo di 6 mesi di pigione.

Le indennità di cui sopra non spettano all'operatore di vendita che chiede il suo trasferimento.

L'operatore di vendita che sia stato trasferito mantiene il trattamento economico goduto in precedenza, fatta eccezione per quelle indennità e competenze che siano legate alla sede di origine e che non siano presenti nella nuova destinazione.

Art.7 – Diarie varie

L'importo e la disciplina della diaria sono demandati alla contrattazione di secondo livello. L'importo individuato a titolo di diaria costituirà ad ogni effetto per il 50% parte integrante della retribuzione. Tale previsione ha lo scopo di determinare contrattualmente l'incidenza di tale elemento nel calcolo della retribuzione degli istituti riflessi. La determinazione della retribuzione imponibile ai fini fiscali e previdenziali resta quindi disciplinata unicamente dalla legislazione vigente.

Nel caso di mancato viaggio per oltre un terzo del tempo convenuto, l'operatore di vendita potrà chiedere la risoluzione del rapporto di lavoro e avrà diritto a percepire anche l'indennità di mancato preavviso.

Art.8 - Termini di preavviso

I termini di preavviso sono individuati come segue:

Livello di inquadramento	Anzianità di servizio fino a 5 anni	Anzianità di servizio oltre 5 e fino a 10 anni	Anzianità di servizio oltre 10 anni
Operatori di vendita	30 giorni	45 giorni	60 giorni

Art.9 - Provvigioni

Se l'operatore di vendita è retribuito anche con provvigione sugli affari, quest'ultima gli sarà erogata esclusivamente sugli affari andati a buon fine.

Per i contratti accettati ma non andati a buon fine per successivo storno della ditta privo di una giustificata motivazione, all'operatore sarà riconosciuta l'intera provvigione.

L'importo delle provvigioni verrà liquidato all'operatore ogni mese successivo a quello in cui l'affare è andato a buon fine in relazione al valore netto delle fatture, detratti i diritti fiscali ed eventuali porti ed imballi.

Se la ditta ha accordato ulteriori sconti o resi successivamente alla conclusione dell'affare questi non potranno essere detratti.

L'operatore di vendita ha diritto alla provvigione anche sugli affari posti in essere direttamente dalla ditta con la clientela appartenente all'area ad esso assegnata, o in mancanza di assegnazione, con la clientela solitamente visitata e sugli affari conclusi antecedentemente la cessazione del rapporto di lavoro indipendentemente dalla data dell'esecuzione.

Infine nell'ipotesi di dimostrata insolvenza o di fallimento della cliente, l'operatore non riceverà alcuna provvigione sulla percentuale di concordato o di riparto, se inferiore al sessantacinque per cento.

Art.10 - Trattamento economico

Per la paga base nazionale dell'operatore di vendita si rimanda alla tabella allegata al presente CCNL.

Se l'operatore di vendita è retribuito anche con provvigione sugli affari, per retribuzione si intende la media mensile dei guadagni complessivi relativi ai 12 mesi antecedenti la data di scadenza relativa all'ultima liquidazione periodica.

Per i rapporti di lavoro inferiori all'anno, la media sarà relativa al periodo di lavoro svolto.

Art.11 – Uso dell'automezzo

L'azienda deve preventivamente autorizzare l'operatore di vendita all'uso dell'automezzo.

Le spese di riparazione della macchina, dovute ad incidenti passivi provocati senza dolo dagli operatori di vendita nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, saranno poste in capo alle aziende per l'80% entro il limite di euro 3.000,00.

Art.12 – Premio

Per le aziende con oltre sette operatori di vendita, in sede aziendale, sarà negoziato un premio aziendale.

Art.13 - Infortunio sul lavoro

In caso di infortunio sul lavoro il posto sarà conservato fino alla cessazione dell'indennità temporanea erogata dall'INAIL. Le aziende stipuleranno polizze assicurative per la corresponsione ulteriore di euro 23.000,00 per il caso morte ed euro 31.000,00 per il caso invalidità permanente totale, purché gli infortuni siano riconosciuti dall'INAIL.

APPENDICE

Regolamento Collaborazioni Coordinate Continuative Call Center

Il Regolamento seguente attiene ai trattamenti economici e normativi dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa ex art.2 D.lgs. n.81/2015 nell'attività di call center in modalità outbound.

Premesso che:

- l'art.2 c.1 del predetto decreto stabilisce che a far data dall'1° gennaio 2016 si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro;
- il predetto decreto, all'art.2 c.2 lettera a), stabilisce che il suddetto comma 1 non trova applicazione con riferimento alle collaborazioni per le quali si introduca nei CCNL stipulati dalle OO.SS. comparativamente più rappresentative apposita disciplina in merito al trattamento economico e normativo in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore;
- le OO.SS. firmatarie il presente CCNL, integrando i requisiti di legge, sono dunque legittimate a disciplinare la predetta materia e così fanno come appresso.

Le Parti,

considerato che l'applicazione dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa all'attività di call center in modalità outbound per la promozione e vendita di servizi di qualunque genere (e servizi ausiliari e/o accessori) con la modalità telefonica, in nome e per conto dell'azienda committente, hanno reso possibile un significativo sviluppo della occupazione, con l'impiego di fasce di popolazione altrimenti disoccupate, in particolare tra le donne e i giovani, con forte ricaduta anche sociale, ma che tale meccanismo deve essere regolato al fine di creare le premesse per uno sviluppo industriale del settore sostenibile nel tempo;

concordano:

- di prevedere, ai sensi del D.lgs. 12 giugno 2015 n. 81 art.2 c.2 lett. a), discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del settore multiservizi;
- che quanto previsto per le collaborazioni oggetto del presente accordo si basa sulla non riconducibilità alle fattispecie disciplinate dal c.1 dell'art.2 del citato D.lgs. n.81/2015;
- di prevedere e stabilire una disciplina contrattuale specifica ed uniforme per i Collaboratori che operano nell'attività di call center in modalità outbound e per l'attività di promozione e vendita indiretta di servizi di qualunque genere (e servizi ausiliari e/o accessori) con la modalità telefonica, in nome e per conto dell'azienda committente, della fornitura di detti servizi ed attività accessorie di presa in incarico di agenda appuntamenti, visite presso i clienti, illustrazione servizi commerciati ed offerti, il rilascio informazioni in ordine a tali servizi, promozione e conclusione con i potenziali utenti dei contratti di fornitura in favore dell'azienda committente di tali servizi e/o beni;
- di regolamentare tali attività come appresso, al fine di: a) evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato; b) definire il corrispettivo in ottemperanza all'art.2 c.2 lett. a) D.lgs. n.81/2015; c) garantire un insieme di tutele ai Collaboratori.

Titolo I - parte normativa

Articolo 1 - Ambito di applicazione

La presente regolamentazione si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgano attività di call center in modalità outbound per la promozione e vendita di servizi di qualunque genere (e servizi ausiliari e/o accessori) con la modalità telefonica, in nome e per conto dell'azienda committente, della fornitura di detti servizi ed attività accessorie, attività svolte dal collaboratore per conto di imprese che applichino il presente CCNL. La figura professionale alla quale si potrà applicare la presente regolamentazione è unicamente quella degli operatori/collaboratori impiegati nelle attività sopra indicate.

Articolo 2 - Definizioni

Agli effetti della presente regolamentazione valgono le seguenti definizioni:

- **Committente:** soggetto che riceve l'incarico da aziende di ogni genere di svolgere un servizio outbound;
- **Collaboratore:** soggetto che svolge il predetto servizio nelle modalità stabilite dal cliente del committente;
- **Ciente:** soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere un servizio outbound;
- **Elenco nominativi:** elenco dei nominativi scelti dal Cliente rispetto ai quali svolgere il servizio;
- **Utente o acquirente:** nominativo dell'elenco o soggetto che utilizza o acquista il prodotto o il servizio fornito dal Cliente;
- **Campagna:** tipologia del servizio e periodo entro il quale deve essere svolto;
- **Contatto utile:** il nominativo che mostra disponibilità ad ascoltare la proposta commerciale;
- **Contatto inutile:** il nominativo che mostra indisponibilità ad ascoltare la proposta commerciale;
- **Contatto positivo:** il nominativo che accetta la proposta commerciale con successiva intesa contrattuale con il Cliente;

- **Rilevazione consumi:** la eventuale rilevazione/registrazione dei consumi di prodotto/servizio;
- **Tentativo di rilevazione consumo:** l'impossibilità di rilevazione dei consumi di prodotto/servizio;
- **Gestione morosità:** interventi effettuati presso gli utenti o acquirenti del prodotto/servizio finalizzati al pagamento dello stesso, con la possibile/avvenuta sospensione dell'erogazione del servizio o per la riattivazione dello stesso, a seguito di una regolarizzazione;
- **Provvigione:** compenso da corrispondere a ciascun collaboratore incaricato dell'attività di raccolta di proposte di contratto (c.d. vendita indiretta);
- **Contratto approvato:** proposta di contratto di fornitura che il collaboratore dovrà sottoporre e fare accettare dal consumatore/utente interessato all'acquisto dei prodotti/servizi del Cliente, da trasmettere al Cliente stesso ad opera della Committente;
- **Contratto ordinato:** ogni proposta di contratto accettato dal consumatore/utente (trasmessa dal collaboratore al Committente e da questa al Cliente) in ordine alla quale il consumatore/utente abbia confermato in un secondo momento direttamente al Cliente la volontà di contrarre (e dunque stipulare il contratto di fornitura dei beni/servizi forniti dal Cliente);
- **Ripensamento:** revoca e/o recesso da parte dell'utente dal contratto precedentemente accettato;
- **Periodo di produzione:** il periodo relativo all'attività svolta dal collaboratore, decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto di collaborazione.

Articolo 3 - Forma e contenuto dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa.

- 1) Il contratto di collaborazione coordinata e continuativa ex art.2 c.2 lett. a) di cui al D.lgs. n.81/2015 deve essere redatto in forma scritta e deve contenere le seguenti informazioni:
 - a. l'identità delle parti;
 - b. l'individuazione analitica delle tipologie di attività richieste al collaboratore, nonché gli eventuali obiettivi professionali individuati di comune accordo;
 - c. la durata del contratto di collaborazione, l'individuazione delle forme e delle modalità di coordinamento tra il collaboratore e il committente, definendone anche le eventuali caratteristiche temporali;
 - d. la modalità di determinazione dei compensi, eventuali rimborsi spese e rispettivi tempi e modalità di erogazione;
 - e. le modalità di accesso alle informazioni sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
 - f. le modalità di sospensione della prestazione per malattia, infortunio, recupero psicofisico, maternità e congedi parentali;
 - g. le modalità di cessazione o recesso del rapporto, il preavviso e l'eventuale composizione delle controversie;
 - h. le modalità di rinnovo del contratto di collaborazione;
 - i. le forme assicurative eventualmente previste;
 - j. le modalità di utilizzo delle strumentazioni e dei mezzi in dotazione al Committente;
 - k. le clausole di salvaguardia della proprietà intellettuale di materiale eventualmente prodotto dal collaboratore.
- 2) Il Committente è tenuto, al momento della definizione del rapporto di collaborazione e comunque non oltre la data dell'inizio della prestazione, a fornire al Collaboratore, anche con modalità telematiche (link o @book), il testo del presente CCNL insieme al contratto individuale. Le parti concordano che ove il contratto individuale non dovesse contenere le informazioni di cui alle lettere e, f, g, h, i, l, m ed n, al rapporto troveranno applicazione le disposizioni contrattuali generali.
- 3) I contratti di collaborazione coordinata e continuativa dovranno essere trasmessi alle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente CCNL per eventuali verifiche di conformità rispetto alla normativa in vigore.

Articolo 4 - Natura della prestazione

- 1) L'attività è prestata dal collaboratore senza vincolo di subordinazione.
- 2) Nel rispetto dell'autonomia del Collaboratore, le prestazioni saranno rese:
 - a. personalmente, senza possibilità di farsi sostituire;
 - b. adottando criteri organizzativi propri;
 - c. senza obbligo di sottostare a specifiche direttive, salvo quelle impartite dal Committente ai fini del coordinamento della prestazione con l'attività del Committente medesimo e sempre che tali direttive siano compatibili con l'autonomia professionale dello stesso;
 - d. senza obbligo di assoggettamento a qualsivoglia potere gerarchico;
 - e. senza vincoli di localizzazione spaziale;
 - f. senza vincolo di orario;
 - g. con carattere di continuità, anche sul piano della connettività, ma senza vincolo di esclusività;
 - h. con modalità che consentano al Collaboratore il recupero delle energie psico-fisiche.
- 3) Il collaboratore sarà libero di prestare la propria attività, sia in forma autonoma che subordinata, anche a favore di terzi, con il solo vincolo di comunicare al committente, fornendo dettagliate indicazioni in merito, lo svolgimento di attività compatibili con gli impegni assunti ed in particolare gli obblighi di riservatezza, oltre a non svolgersi in concorrenza.
- 4) Il collaboratore è tenuto ad osservare le regole della riservatezza e/o segretezza, a proposito di fatti, informazioni, notizie od altro di cui avrà comunicazione o prenderà conoscenza nello svolgimento delle attività oggetto del contratto. Tali informazioni non potranno in alcun modo essere cedute a terzi.
- 5) Le predette regole rivestono per il Committente carattere essenziale e irrinunciabile e la loro violazione potrà dar luogo alla risoluzione di diritto del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 del codice civile.

Articolo 5 - Autonomia e coordinamento

- 1) Le modalità del coordinamento della prestazione del Collaboratore sono stabilite di comune accordo dalle parti nel contratto nei limiti del fondamentale requisito dell'autonomia, ma tenendo conto delle esigenze dell'organizzazione del Committente.
- 2) È facoltà del Committente predisporre indicazioni di carattere organizzativo, senza che da ciò derivino specifiche direttive, fatte salve quelle di cui l'art.4, punto 2 lett.c).
- 3) Il Collaboratore individuerà la fascia di presenza relativa allo svolgimento della propria attività concordando questa scelta con il Committente e con gli eventuali altri collaboratori, in base alle caratteristiche della prestazione ed in funzione degli obiettivi correlati all'incarico ricevuto.
- 4) Il Collaboratore pattuisce con la Committente le modalità di accesso ai luoghi di svolgimento dell'incarico e le fasce orarie in cui tale accesso verrà effettuato, nonché le modalità di utilizzo delle strumentazioni necessarie e/o utili al più proficuo assolvimento dell'incarico, eventualmente messe a disposizione dalla Committente.
- 5) Il collaboratore potrà altresì modificare periodicamente la propria disponibilità con l'osservanza degli stessi criteri. Il committente ha facoltà di richiedere al collaboratore relazioni periodiche sull'attività svolta.
- 6) Nello svolgimento dell'attività il Collaboratore dovrà preventivamente sottoscrivere ed accettare espressamente, in forma scritta, eventuali codici etici e/o comportamentali imposti dai Clienti, in particolare con riferimento all'attività di promozione e raccolta di ordinativi e/o proposte di conclusione di contratti di fornitura di beni e servizi, con l'impegno di osservare una condotta rispettosa dei precetti contenuti nei predetti codici etici, fatta comunque salva l'autonomia.

Articolo 6 - Assenza del potere gerarchico

Fatto salvo quanto disposto dal precedente art.5 (Autonomia e coordinamento), il Collaboratore esegue la propria prestazione senza obbligo di assoggettamento a qualsivoglia potere gerarchico, mentre il Committente non può esercitare il potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.

Articolo 7 - Assenza del potere disciplinare

Per la natura stessa della prestazione è escluso l'esercizio del potere disciplinare da parte del Committente.

Articolo 8 - Modalità di esecuzione della prestazione

- 1) Le prestazioni sono rese dal Collaboratore con costanza nel tempo.
- 2) Il Collaboratore, nel rispetto delle esigenze organizzative e fatto salvo quanto di seguito precisato, può determinare unilateralmente e discrezionalmente, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva approvazione, la prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa. In ogni caso, mentre il Collaboratore non è tenuto a giustificare l'assenza, il Committente può pretendere la presenza.
- 3) Il Collaboratore è tenuto soltanto a comunicare l'assenza al Committente, senza obbligo di giustificarla, al solo fine di consentire a quest'ultimo la corretta organizzazione del lavoro.
- 4) In fase di stipula, le parti possono concordare le fasce orarie nelle quali il Collaboratore, agendo in autonomia, come sopra indicato, nelle quali espletterà l'attività dedotta nel contratto stipulato tra le parti. Ove previste, le fasce orarie eventualmente individuate per iscritto in contratto, non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una differente fascia oraria senza il suo preventivo consenso. Il Collaboratore potrà indicare autonomamente la fascia di presenza dell'attività concordando questa scelta con il Committente, in base alle caratteristiche della prestazione concordata e agli obiettivi correlati all'incarico ricevuto.
- 5) In sede di stipula si potrà altresì prevedere che le fasce orarie di cui sopra siano determinate di comune accordo periodicamente dalle parti, tenendo conto delle proprie rispettive esigenze.
- 6) Quando per il raggiungimento degli obiettivi concordati e per il coordinamento della propria opera con l'attività del Committente, sia indispensabile una definita disponibilità/presenza del Collaboratore, essa sarà concordata tenendo conto delle esigenze delle parti.
- 7) Eventuali sistemi di rilevazione a distanza dell'attività svolta dal collaboratore potranno essere utilizzati senza alcuna finalità di controllo e misurazione della prestazione, unicamente per ragioni oggettive legate alla natura dell'attività dedotta in contratto.

Articolo 9 - Informazione e verifiche periodiche

Le Parti concordano di instaurare una relazione informativa biunivoca e convengono sulla necessità di effettuare momenti di verifica, con la periodicità concordata, per esaminare e discutere le eventuali problematiche insorte nell'ambito della collaborazione, anche al fine di introdurre eventuali modifiche.

Articolo 10 - Durata del contratto di collaborazione

La durata del contratto di collaborazione sarà quella concordata tra le parti e sarà eventualmente rinnovabile sulla base delle condizioni condivise tra le parti.

Articolo 11 - Strumenti a disposizione del Collaboratore

- 1) Il contratto stipulato tra Committente e Collaboratore, tenendo conto delle specifiche proposte del Collaboratore e delle indicazioni fornite dal Committente, potrà prevedere la sede che, in relazione alla natura dell'attività da svolgere, potrà anche occasionalmente essere situata nell'ambito degli uffici del Committente.
- 2) Fermo restando quanto previsto nel presente Regolamento in materia di coordinamento e di organizzazione della prestazione, le parti definiranno congiuntamente le modalità secondo le quali il Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, e il Committente provvederà a mettere a disposizione - ove occorra - una

postazione informatica, un indirizzo mail, un telefono, eventuali appositi software ed ogni altro strumento tecnico dedicato, necessario o utile all'espletamento della prestazione medesima.

- 3) In base agli accordi tra le parti la sede in cui il Collaboratore svolge la sua opera potrà anche essere il domicilio privato o altro luogo a disposizione del Collaboratore stesso.
- 4) Il Collaboratore, nell'ambito del necessario coordinamento con il Committente, potrà utilizzare le eventuali dotazioni messe a disposizione dal Committente stesso per lo svolgimento dell'attività, ma dovrà utilizzare ed esibire eventuali tesserini personali di riconoscimento ove previsto dalla natura dell'incarico conferitogli ovvero dal codice etico eventualmente imposto al Committente dal Cliente.

Articolo 12 – Maternità e paternità, malattia e infortunio

- 1) La maternità, la paternità, l'adozione o l'affidamento non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso per tutto il tempo previsto dagli artt.1, 2 e 3 del DM 12 luglio 2007, alle condizioni e nei casi ivi previsti, o, comunque, dalle disposizioni di legge applicabili senza oneri per il Committente.
- 2) A tal fine, la Collaboratrice trasmette al Committente l'attestazione dello stato di gravidanza, anche allo scopo di poter attivare tutte le misure relative alla interdizione anticipata (con l'intervento del medico competente nei casi previsti dalla legge).
- 3) Le assenze per maternità, paternità, adozione o affidamento, ai sensi del Decreto interministeriale 4 aprile 2002, emanato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e Finanza, comportano la proroga del contratto per un periodo di pari durata, salvo che, sulla base delle richieste del Cliente o delle necessità legate all'esecuzione dell'opera oggetto del contratto di appalto, nel contratto individuale sia previsto un termine inderogabile per l'esecuzione dell'opera medesima.
- 4) Il rapporto resta sospeso qualora lo impongano le disposizioni applicabili, relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro e alla valutazione dei rischi relativi alla sede di svolgimento della prestazione indicata in contratto.
- 5) In caso di infortunio (anche in itinere) riconosciuto ed indennizzato dall'INAIL, ai sensi dell'art.5 del D.Lgs.n.38/2000, il rapporto contrattuale rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo, sino alla guarigione clinica del Collaboratore. In tal caso, sarà possibile la proroga del contratto per un periodo di durata pari all'assenza, salvo che, sulla base delle richieste del Cliente o delle necessità legate all'esecuzione dell'attività oggetto del contratto tra Committente e Cliente sia previsto un termine inderogabile per l'esecuzione dell'attività stessa.
- 6) In caso di malattia, ai sensi dell'art.51 c.1 Legge n.488/1999, il rapporto rimane sospeso, senza erogazione di corrispettivi e non comporta proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza, salvo diversi accordi.
- 7) Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita in contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile, nei casi in cui l'assenza pregiudichi la proficua esecuzione del contratto.
- 8) In caso di patologie gravi che richiedano terapie salvavita ed altre alle stesse assimilabili secondo le indicazioni dell'ufficio medico legale dell'azienda sanitaria competente per territorio, sono esclusi dal computo dei giorni di assenza per malattia i relativi giorni di ricovero ospedaliero o di day hospital ed i giorni di assenza dovuti alle citate terapie, debitamente certificati dalla competente Azienda Sanitaria Locale o struttura convenzionata. In tal caso, sarà possibile la proroga del contratto per un periodo di durata pari all'assenza dovuta ai suddetti ricoveri/day hospital/terapie, salvo che, sulla base delle richieste del Cliente o delle necessità legate all'esecuzione dell'attività oggetto del contratto tra Committente e Cliente sia previsto un termine inderogabile per l'esecuzione dell'attività stessa.

Articolo 13 - Doveri del Collaboratore

- 1) Il Collaboratore conforma la propria condotta al rispetto dei principi di correttezza e buona fede e di ogni altro dovere e/o obbligo derivante dal rapporto contrattuale e al codice etico o deontologico del Committente, qualora istituito e portato a conoscenza del Collaboratore medesimo.
- 2) Il comportamento del Collaboratore deve essere improntato al perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nel raggiungimento dei fini propri del Committente, secondo le condizioni concordate nel contratto di collaborazione. In tale specifico contesto, nel rispetto della propria autonomia professionale, il Collaboratore ha, tra l'altro, l'obbligo di:
 - a. collaborare con diligenza, osservando le disposizioni del presente Regolamento, nonché quelle previste dal contratto individuale ovvero in codici etici e/o deontologici portati a sua conoscenza e accettazione, nonché le vigenti in materia di sicurezza, ambiente di lavoro e riservatezza;
 - b. nei rapporti con l'utenza, fornire tutte le informazioni di cui abbia conoscenza, nel rispetto delle indicazioni fornite;
 - c. mantenere nei rapporti interpersonali e con gli utenti una condotta informata a principi di correttezza ed astenersi da comportamenti lesivi della dignità della persona;
 - d. attenersi, nell'ambito di professionalità e criteri organizzativi propri, alle indicazioni contenute nel contratto di collaborazione o in codici etici e/o deontologici portati a sua conoscenza e accettati;
 - e. avere cura dei beni eventualmente affidati;
 - f. non utilizzare beni e strumenti preordinati all'espletamento del servizio per finalità diverse da quelle del contratto;
 - g. astenersi da un uso improprio delle attrezzature informatiche e dei relativi programmi messi eventualmente a disposizione dal Committente per lo svolgimento della collaborazione.
- 3) Il Collaboratore nell'esecuzione della prestazione tutela gli interessi del Committente ed agisce con lealtà e buona fede, fornendo ogni informazione utile per valutare l'andamento dell'attività.

Articolo 14 - Profili fiscali e contributivi

- 1) Salvo che, per la natura dell'attività e delle prestazioni rese dal Collaboratore, il rapporto sia attratto nell'ambito delle prestazioni professionali, il compenso rientra tra i redditi assimilati a quelli di lavoro dipendente (art.50 lett. c-bis, del TUIR n.917/1986) ed è escluso dal campo di applicazione dell'Iva.
- 2) In tal caso il Collaboratore è obbligato ad iscriversi alla Gestione Separata INPS, ai sensi dell'art.2 c.26 della Legge 8 agosto 1995 n. 335 (ovvero all'eventuale cassa previdenziale autonoma competente) ed il Committente provvederà a versare, sulla base del corrispettivo pagato e a sua cura, le ritenute nella misura dovuta per legge.

Articolo 15 - Ambiente di lavoro: tutela della salute e dell'integrità fisica

- 1) Il Committente garantisce la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, anche applicando le norme vigenti per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali nonché, più in generale, quanto necessario per la tutela dell'integrità personale.
- 2) Ai sensi del D.Lgs.n.81/2008, al Collaboratore sono forniti, ove necessario, i dispositivi di protezione individuale.

Articolo 16 - Assicurazione obbligatoria

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare - laddove dovuto - il Collaboratore, presso l'INAIL, contro gli infortuni sul lavoro.

Articolo 17 - Cessazione del rapporto

- 1) Il rapporto cessa per scadenza del termine e non è rinnovabile tacitamente.
- 2) Il rapporto contrattuale potrà essere unilateralmente risolto dal Committente prima della scadenza del termine pattuito o, se antecedente, della realizzazione delle attività previste in contratto in ogni caso ammesso dalla legge e, comunque:
 - a. per giusta causa, per tale dovendosi intendere ogni violazione grave delle obbligazioni contrattuali da parte del Collaboratore, ivi compresa la violazione dei codici etici che il Collaboratore abbia espressamente sottoscritto e accettato;
 - b. per oggettiva inidoneità sopravvenuta del Collaboratore che pregiudichi l'esecuzione del contratto;
 - c. per i casi previsti nel precedente art.13 c.2 del presente Regolamento;
 - d. in caso di interruzione della campagna e/o risoluzione del contratto tra Committente e Cliente;
 - e. in caso di recesso unilaterale del Cliente dal contratto o chiusura della campagna;
 - f. in caso di sopravvenuta impossibilità di eseguire l'oggetto del contratto individuale tra Committente e Collaboratore;
 - g. in caso sospensione inspiegata della prestazione da parte del Collaboratore, quando tale sospensione possa pregiudicare i rapporti tra Committente e Cliente ovvero l'esecuzione del contratto;
 - h. in caso di commissione di reati da parte del collaboratore tra quelli previsti dall'art.15 Legge n.55/1990 e successive modifiche;
 - i. in caso di danneggiamento e/o furto di beni aziendali.
- 3) Nei casi di cui alla lettera d) ed e) del punto precedente il Committente comunicherà il recesso al Collaboratore con un preavviso almeno pari a 15 giorni di calendario. In mancanza di preavviso, il Committente è tenuto verso al Collaboratore un'indennità pari al compenso medio giornaliero corrisposto fino al momento della comunicazione del recesso al collaboratore moltiplicato per quindici giorni.
- 4) Nei casi di cui alle lettere a), b), c), f), g, h) ed i) del punto precedente il Committente potrà risolvere il rapporto di collaborazione con effetto immediato, essendo suo unico obbligo quello di comunicare tale risoluzione con comunicazione scritta indicante la ragione giustificatrice del recesso.
- 5) Il Collaboratore può recedere anticipatamente dal contratto per giusta causa, e cioè, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di ritardi nella corresponsione del compenso per più di trenta giorni o di notevole inadempimento da parte del Committente di quanto previsto nel presente Regolamento o nel contratto individuale. In caso di recesso per giusta causa il Collaboratore ha diritto al rimborso delle spese sostenute e al compenso per l'opera svolta fino al momento del recesso.

Articolo 18 - Diritti sindacali

- 1) Il collaboratore ha facoltà di rilasciare delega, a favore dell'organizzazione sindacale da lui prescelta, per la riscossione di una quota mensile del compenso relativo alla prestazione, per il pagamento dei contributi sindacali nella misura stabilita dai competenti organi statutari.
- 2) La delega è rilasciata per iscritto e trasmessa all'azienda a cura del collaboratore o delle organizzazioni sindacali interessate. La delega ha effetto dal primo giorno del mese successivo a quello del rilascio e può essere revocata in qualsiasi momento, con la stessa decorrenza, inoltrando la relativa comunicazione all'amministrazione e all'organizzazione sindacale interessata. Il committente provvederà ad operare la trattenuta ad ogni corresponsione del compenso ed a versarla con la stessa cadenza alle OO.SS. interessate.

Articolo 19 - Commissione nazionale paritetica di conciliazione e raffreddamento

Le controversie di interpretazione e di applicazione degli istituti e delle clausole del presente accordo è demandato alla commissione paritetica prevista dal presente CCNL.

Articolo 20 - Certificazione del contratto

I contratti di collaborazione coordinata e continuativa dovranno essere certificati dalla Commissione Nazionale di Certificazione Conciliazione ed Arbitrato istituita presso l'Ente Bilaterale E.B.I.A.S.P. ai sensi del D. Lgs. n. 276/2003 cosiddetta Legge Biagi, ai fini della verifica della legittimità del contratto sottoscritto dalle parti.

Articolo 21 - Disposizioni finali

- 1) Le Parti si impegnano, qualora intervenissero modifiche di carattere legislativo, ad incontrarsi in tempi brevissimi per armonizzare il contenuto del presente accordo con la nuova normativa entrata in vigore.
- 2) Per quanto non disciplinato dal presente Regolamento e dall'eventuale contrattazione di secondo livello, le parti rinviano alla disciplina di legge.

Titolo II - Parte Economica

Articolo 22 – Compensi

Il corrispettivo del Collaboratore è composto dalla somma tra:

- 1) **indennità economiche obbligatorie:**
 - a. **"Indennità Mensile di Garanzia"** parametrata al raggiungimento di un numero di **"contatti utili"**;
 - b. **"Indennità Variabile di Progetto"** matura sui **"contatti positivi"** effettivamente realizzati nel periodo della campagna, ed il cui valore economico è parametrato alla tipologia di beni e servizi da vendere ed alle attività ad esse connesse ed accessorie.

Nello specifico:

le indennità economiche obbligatorie sono così determinate:

- a. **"Indennità Mensile di Garanzia"**: è stabilita nella misura minima mensile di **450,00** al Collaboratore che realizzi, nel medesimo periodo di tempo, un numero di contatti utili non inferiore a 900 (novecento). Nel caso in cui il **numero di contatti utili** sia inferiore al numero minimo predetto, il corrispettivo dell'indennità mensile di garanzia sarà determinato applicando la seguente formula:

$$\frac{\text{indennità mensile di garanzia (450€)}}{\text{contatti utili minimi mensili (900)}} \times \text{numero contatti utili realizzati nel periodo}$$

L'indennità mensile di garanzia dovrà essere tassativamente indicata nel contratto individuale.

La stessa sarà erogata entro il termine massimo del ventesimo giorno del mese successivo a quello dell'avvenuta maturazione.

- a. **"Indennità Variabile di Progetto"**: è riconosciuta su tutti i **"contatti positivi"** realizzati dal Collaboratore, nel periodo di vigenza del contratto stipulato tra le parti. La quantificazione economica della presente parte variabile dovrà essere obbligatoriamente determinata nel contratto individuale;

Indennità Economiche Suppletive:

- **Bonus** eventualmente concordati a livello individuale e/o collettivo.

Nello specifico:

- **le indennità economiche suppletive** sono le indennità integrative (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'indennità di frequenza, indennità di impegno minimo, bonus volume, ecc.) di quelle obbligatorie, di cui alle lettere sub a) e b) che precedono, che le parti potranno stabilire all'atto della sottoscrizione del contratto individuale, parametrate a criteri oggettivi condivisi.

Tutti gli importi indicati nel presente Contratto Collettivo Nazionale, si intendono al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente, escluse quelle a carico del Committente.

SINTESI CCNL COMMERCIO TERZIARIO

Riproduzione Vietata | Tutti i diritti riservati | © Copyright 2026

Conflavoro PMI, Confsal, Confsal Federlavoratori e Fesica hanno sottoscritto il CCNL Commercio Terziario, con l'obiettivo di creare istituti ad hoc che possano premiare l'efficienza e la produttività delle aziende che applicano tale CCNL e, allo stesso tempo, tutelare gli interessi dei lavoratori.



CONFLAVORO
Piccole Medie Imprese



CONFSAL
CONFEDERAZIONE GENERALE
SINDACATI AUTONOMI LAVORATORI

 **CONFSAL**

FEDERLAVORATORI
LA FEDERAZIONE AL FIANCO DEI LAVORATORI

fesica