

## **CAPITOLO 5** **NORME DISCIPLINARI**

### **- Art. 20 -** **DOVERI DEI LAVORATORI**

1. Le Parti concordano che nello svolgimento delle proprie attività ciascun lavoratore deve sempre porre in essere una condotta ispirata al rispetto del presente contratto, dei regolamenti dell'impresa, dei valori fondamentali di seguito specificati e da considerarsi parte integrante del presente Contratto.

#### I. Qualità dei servizi offerti

Tutti i lavoratori a contatto con l'utenza devono:

- osservare scrupolosamente le disposizioni delle procedure interne relative alla gestione dei rapporti con l'utenza;
- uniformare la propria condotta nei rapporti con tutti gli utenti a criteri di trasparenza, disponibilità, rispetto, cortesia;
- fornire agli utenti ogni informazione sulle condizioni ed i termini contrattuali relativi alla prestazione dei servizi;
- assicurarsi che la qualità ed affidabilità dei servizi offerti siano pienamente conformi a standard di qualità.

#### II. Sicurezza

Tutti i lavoratori che operano nel settore devono:

- intervenire con tempestività e diligenza ogni qualvolta si rilevi in servizio un fatto od evento che possa arrecare pregiudizio alla sicurezza dell'utenza o dei colleghi o di altri lavoratori;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- utilizzare in modo appropriato le attrezzature di lavoro e i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- partecipare in modo attivo alle attività di formazione, aggiornamento e prevenzione in materia di infortuni e sicurezza nei luoghi di lavoro.

E' vietato, inoltre, prestare attività lavorativa in stato di ubriachezza o in stato di coscienza alterato dall'assunzione di sostanze stupefacenti, allucinogene a prescindere che influenzino il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

#### III. Attenzione alle Persone

Tutti i lavoratori che operano nel settore devono:

- impostare i rapporti con i colleghi di lavoro secondo un modello di cortesia e professionalità, adottando pertanto una condotta conforme ai doveri civici;
- valutare i propri collaboratori esclusivamente in funzione del loro impegno e

contributo al conseguimento dei compiti ed obiettivi dell'impresa ed individuali assegnati;

- fare un uso corretto e riservato dei dati personali;
- astenersi dall'utilizzare le risorse umane per esigenze personali, estranee alle ragioni di servizio.

#### IV. Correttezza professionale

Tutti i lavoratori che operano nel settore devono:

- rispettare le leggi, le disposizioni contrattuali, aziendali, gli ordini e le istruzioni dei superiori gerarchici. Ove la disposizione sia palesemente contraria a normative, regolamenti o altre istruzioni è doveroso esprimere in modo civile il proprio dissenso illustrandone le ragioni. Se la disposizione è confermata per scritto è d'obbligo eseguirla purché ciò non comporti il mancato rispetto di norme sanzionate penalmente;
- evitare di assentarsi dal proprio impiego simulando malattie o stati incompatibili con l'attività lavorativa;
- evitare di frequentare i luoghi nella disponibilità dell'azienda al di fuori dell'orario di lavoro;
- evitare ogni possibile conflitto di interessi, con particolare riferimento a interessi personali o familiari, che potrebbero influenzarne l'indipendenza di giudizio nel decidere quale sia il migliore interesse per l'impresa e il modo più opportuno per perseguirlo;
- evitare di promettere, erogare o ricevere favori, regali, omaggi, somme e benefici di altra natura, eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia;
- evitare di utilizzare o divulgare informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative, a vantaggio proprio o di terzi, e comunque in contrasto con gli interessi dell'impresa;
- appropiare le spese dell'impresa con lo stesso spirito e diligenza delle spese per ragioni personali.
- aver cura dei locali, mobilia, oggetti, macchinari, attrezzi e strumenti a lui affidati;
- assicurare in caso di sciopero le prestazioni indispensabili nel rispetto dell'Accordo Nazionale Federgasacqua (oggi Utilitalia) /CGIL-CISL-UIL dell'11.06.2003 oltreché attenersi alle previsioni della L. 146/90 come modificata dalla L.83/2000 e del Protocollo Cispel/CGIL-CISL-UIL del 20.07.89 ed alle disposizioni aziendali in merito, anche nel quadro di eventuali accordi applicativi aziendali;
- il lavoratore al di fuori dell'orario di lavoro non può svolgere altre attività lavorative che possano ledere l'interesse dell'azienda;
- il lavoratore deve sottoporsi, a richiesta, dell'azienda, a visite medica di accertamento dell'idoneità lavorativa e deve altresì dichiarare all'azienda la propria dimora e segnalare eventuali cambiamenti.

**- Art. 21 -**  
**SANZIONI DISCIPLINARI**

In conformità a quanto previsto dall'art. 7, legge n. 300/70, l'inosservanza da parte dei dipendenti dei doveri attinenti allo svolgimento della prestazione lavorativa e alla correttezza del comportamento, quali quelli indicati al precedente art. 20, potrà dar luogo all'applicazione delle seguenti sanzioni disciplinari:

- a) rimprovero verbale o scritto;
- b) multa non superiore a 4 ore di retribuzione base;
- c) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione globale per un periodo fino a 5 giorni;
- d) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione globale per un periodo da 6 a 10 giorni;
- e) licenziamento con preavviso;
- f) licenziamento senza preavviso.

Nell'individuazione della correlazione tra sanzioni e mancanze l'azienda terrà conto delle caratteristiche oggettive del fatto, nonché del comportamento complessivo tenuto dal lavoratore.

Il licenziamento ed ogni altro provvedimento disciplinare non pregiudicano le eventuali responsabilità nelle quali sia incorso il lavoratore.

L'applicazione delle sanzioni previste nel presente articolo prescinde dal diritto dell'azienda al risarcimento dei danni.

## **2. SANZIONI CONSERVATIVE**

### **A) Mancanze punibili con il rimprovero verbale o scritto**

Il rimprovero verbale o scritto può essere inflitto per lievi irregolarità nell'adempimento della prestazione lavorativa e per violazioni di minor rilievo del dovere di corretto comportamento.

### **B) Mancanze punibili con la multa**

Si incorre nella sanzione disciplinare della multa nelle seguenti ipotesi:

- a) in caso di una seconda mancanza di quelle previste nella precedente lett. A), entro 2 anni dall'applicazione del primo rimprovero scritto;
- b) per ritardo colposo nell'effettuare consegne di valori od oggetti;
- c) per il mancato rispetto del divieto di fumare laddove questo esista e sia specificamente indicato e purché tale infrazione non possa comunque provocare immediato e diretto pregiudizio all'incolumità delle persone o alla sicurezza degli impianti;
- d) per inosservanza dell'orario di lavoro;

L'importo delle eventuali multe viene devoluto entro il mese di dicembre di ogni anno a beneficio di istituzioni benefiche e/o assistenziali interne o esterne.

**C) Mancanze punibili con la sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino a 5 giorni**

Si incorre nella sanzione disciplinare della sospensione del servizio fino a 5 giorni nelle seguenti ipotesi:

- a) in caso di una seconda mancanza per la medesima infrazione, o di una terza mancanza di quelle previste nella precedente lett B), entro 2 anni dall'applicazione della prima multa;
- b) per avere rifiutato di eseguire la prestazione richiesta simulando patologie o altri impedimenti;
- c) per inosservanza di leggi, regolamenti o disposizioni in genere in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro;
- d) per aver commesso, in servizio, atti dai quali sia derivato vantaggio per sé e/o danno per l'impresa, salvo che, per la particolare gravità della mancanza, la stessa non sia diversamente perseguibile;
- e) per inosservanza di leggi o regolamenti o degli obblighi di servizio, che avrebbe potuto recare pregiudizio alla sicurezza del servizio o danno all'impresa e alle persone, anche se l'evento non si è verificato;
- f) per rifiuto di assoggettarsi, secondo le norme vigenti, a visite personali disposte a tutela del patrimonio dell'impresa e di quanto all'impresa è affidato;

**D) Mancanze punibili con la sospensione dal servizio e dalla retribuzione da 6 a 10 giorni**

Si incorre nella sanzione disciplinare della sospensione dal lavoro con privazione della retribuzione da 6 a 10 giorni nelle seguenti ipotesi:

- a) in caso di una seconda mancanza per la medesima infrazione, o di una terza mancanza di quelle previste nella precedente lett C), entro 2 anni dall'applicazione della prima sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino a 5 giorni;
- b) per rifiuto di eseguire ordini e/o disposizioni concernenti obblighi di servizio;
- c) per contegno offensivo verso i propri superiori, i colleghi, i dipendenti, o verso la clientela;
- d) per volontario abbandono del posto di lavoro che non abbia causato pregiudizio al servizio o danno all'impresa;
- e) si presenta a lavoro in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di stupefacenti, senza che ciò determini un pregiudizio al servizio o danno all'azienda;

Ai sensi e per gli effetti del comma 4 dell'art.18 della L. n. 300/1970 come modificata dalla L. n.92/2012 le parti hanno inteso individuare in modo tassativo e specifico le infrazioni disciplinari a cui correlare le sanzioni conservative

### **3. SANZIONI ESPULSIVE**

#### **E) Mancanze punibili con il licenziamento con preavviso**

In via esemplificativa, si incorre nella sanzione disciplinare del licenziamento con preavviso:

- a) in caso di una terza di quelle previste nella precedente lett. D) entro 2 anni dall'applicazione della prima sospensione dal lavoro e dalla retribuzione da 6 a 10 giorni;
- b) per avere deliberatamente alterato o contribuito ad alterare il normale funzionamento di meccanismi, apparecchi o sistemi informatici inerenti la sicurezza del servizio o altre attività gestionali, ancorché non ne sia derivato danno ai beni dell'impresa o alle persone;
- c) per irregolarità, trascuratezza o negligenza oppure per inosservanza di leggi, di regolamenti o degli obblighi di servizio dalle quali sia derivato pregiudizio alla sicurezza del servizio con danni al materiale, all'armamento e a cose di terzi, o anche con danni alle persone;
- d) per assenza ingiustificata dal servizio oltre 4 giorni non consecutivi in un anno ovvero almeno due volte in un anno nei giorni precedenti o successivi ai giorni di ferie o ai festivi
- e) per comprovata incapacità o persistente insufficiente rendimento, che dimostri piena incapacità ad adempiere adeguatamente gli obblighi di servizio e che abbiano causato danno o dolo all'impresa;
- f) per qualsiasi fatto gravissimo che dimostri l'incapacità ad adempiere agli obblighi di servizio come ad esempio il volontario abbandono al posto di lavoro che abbia causato pregiudizio o danno all'impresa;
- g) per ogni altra mancanza di equivalente gravità.
- h) in genere, per qualsiasi negligenza o inosservanza di leggi o regolamenti o degli obblighi di servizio deliberatamente commesse, anche per procurare indebiti vantaggi a sé o a terzi, ancorché l'effetto voluto non si sia verificato.

#### **F) Mancanze punibili con il licenziamento senza preavviso**

In via esemplificativa, si incorre nella sanzione disciplinare del licenziamento senza preavviso per ogni mancanza che lede irreparabilmente il rapporto di fiducia con l'impresa, come di seguito riportato:

- a) per illecito uso, manomissione, distrazione, sottrazione o furto di somme, merci o qualsiasi altra cosa di spettanza o di pertinenza dell'impresa o ad essa affidati, ovvero per connivente tolleranza o occultamento relativamente ad abusi commessi da dipendenti o da terzi;
- b) per aver dolosamente percepito somme indebite a danno della clientela o per aver accettato un qualsiasi compenso, anche non in danaro, o per qualsiasi partecipazione a benefici offerti, ottenuti o sperati, in relazione ad affari trattati per

- ragioni d'ufficio;
- c) per violazioni dolose di leggi, di regolamenti o dei doveri che possano arrecare o abbiano arrecato pregiudizio all'impresa o a terzi;
  - d) per aver alterato, falsificato, sottratto documenti di trasporto, piombi doganali, registri o atti dell'impresa;
  - e) per essersi reso colpevole di vie di fatto contro i propri superiori, i colleghi, i dipendenti ovvero per aver provocato risse fra colleghi nel luogo di lavoro;
  - f) per aver provocato o partecipato a disordini, tumulti, violenze in servizio o comunque negli ambiti nei quali è consentito l'accesso alla clientela;
  - g) per avere trasgredito al divieto di fumare in luoghi in cui tale atto è tassativamente vietato perché può provocare immediato e diretto pregiudizio alla incolumità delle persone o alla sicurezza degli impianti;
  - h) per condanna passata in giudicato per reati non colposi;
  - i) quando sia accertato che l'impiego fu conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile e, comunque, con mezzi fraudolenti;
  - j) per atti, comportamenti o molestie, anche di carattere sessuale, che siano lesivi della dignità della persona.
  - K) per minacce o ingiurie gravi verso altri dipendenti dell'impresa, o per manifestazioni calunniuose o diffamatorie, anche nei confronti dell'impresa
  - l) per uso del rapporto di lavoro al fine di trarne illecito profitto per sé o per altri;
  - m) per aver occultato fatti e circostanze relativi a illecito uso, manomissione, distrazione o sottrazione di somme, merci o qualsiasi altra cosa di spettanza o di pertinenza dell'impresa o ad essa affidati;
  - n) insubordinazione seguita da vie di fatto,
  - o) assenza senza giustificazione per tre giorni consecutivi (salvo casi di forza maggiore)
  - p) condanne per reati commessi in danno dell'azienda e/o degli organi aziendali o comunque commessi nell'esercizio delle funzioni
  - q) condanne per reati contro l'incolumità pubblica e/o che destino particolare allarme sociale e comunque per reati che comportino pene detentive non inferiori a tre anni di minimo edittale.
  - r) Irregolare e dolosa timbratura delle presenze sul lavoro;
  - s) per aver posto in essere comportamenti manifestamente in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di stupefacenti causando un pregiudizio al servizio o danno all'azienda

#### **4. NORME PROCEDURALI**

Il presente articolo e l'eventuale codice disciplinare aziendale devono essere affissi in luoghi dell'azienda accessibili a tutti i dipendenti.

L'azienda non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavo-

ratore senza avergli preventivamente contestato l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa.

Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

Per provvedimenti disciplinari superiori al richiamo verbale, che si intende svolto in forma tale da contestare l'addebito e sentire le difese del lavoratore, la Direzione aziendale contesta per iscritto il fatto che ha dato origine alla contestazione stessa.

La contestazione per iscritto dell'addebito deve essere tempestiva tenuto conto della natura dell'addebito e dei tempi tecnici imposti da eventuali esigenze istruttorie.

Il lavoratore che entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della contestazione scritta non provvede a presentare per iscritto le proprie giustificazioni o a richiedere di discutere la contestazione stessa con la Direzione, si considera che non abbia nulla da osservare o giustificare all'addebito.

La Direzione, completata l'istruttoria - la quale, salvo casi particolari, deve esaurirsi entro trenta giorni di calendario dal ricevimento da parte del lavoratore della contestazione scritta - comunica al lavoratore la sanzione irrogata. Nel caso in cui il lavoratore chieda di essere sentito per fornire le giustificazioni, i trenta giorni decorrono, di norma, dalla data dell'incontro.

Fermo restando la facoltà di adire l'autorità giudiziaria, il lavoratore al quale sia stata applicata una sanzione disciplinare diversa dal licenziamento può promuovere, nei venti giorni successivi, anche per mezzo dell'associazione sindacale alla quale sia iscritto ovvero conferisca mandato, le procedure di conciliazione previste dall'art. 7, commi 6 e 7 della legge n. 300/1970. La sanzione disciplinare resta sospesa fino alla pronuncia da parte del collegio.

Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

Le aziende sono tenute ad adattare il proprio codice disciplinare a quanto disposto dal presente articolo.

## **5. SOSPENSIONE CAUTELARE NON DISCIPLINARE**

Nel caso di mancanze di particolare gravità o nei casi in cui l'entità della mancanza non possa essere immediatamente accertata, la Direzione può disporre, a titolo di cautela, l'allontanamento del lavoratore dal servizio fino alla conclusione del procedimento disciplinare.

Nel caso di sottoposizione del dipendente a procedimento penale per la commissione di un reato il cui accertamento in giudizio costituisca causa di risoluzione del rapporto di lavoro ai sensi del presente articolo, la Direzione, fermo restando il diritto di adottare i provvedimenti ritenuti opportuni al momento della definizione del giudizio penale, può disporre la sospensione cautelativa dal servizio del lavoratore per

tutta la pendenza del procedimento penale a suo carico, senza decorrenza di retribuzione né di anzianità.

Ove venga irrogata la sanzione del licenziamento, essa avrà effetto dal momento in cui è stata disposta la sospensione cautelare.