ISBN 979-12-80922-56-4

€ 20,00

COMMENTARIO AL CCNL TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI (Codice CNEL H011)

CCNL TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI (Codice CNEL H011)

Commentario aggiornato al 1° marzo 2026

a cura di
Guido Lazzarelli, Paolo Baldazzi, Michele Tiraboschi

ADAPT UNIVERSITY PRESS
www.adapt.it

ADAPT University Press nasce con l'obiettivo di comunicare e diffondere oltre i confini della Università i risultati della ricerca e la progettualità di ADAPT, l'Associazione per gli studi sul lavoro fondata nel 2000 da Marco Biagi (*www.adapt.it*). In questo senso ADAPT University Press opera alla stregua di una piattaforma aperta e indipendente di confronto e progettazione sui temi del lavoro e delle relazioni industriali sia in chiave di raccolta di finanziamenti per borse di studio e contratti di ricerca sia per sviluppare e condividere nuove idee attraverso studi e analisi che contribuiscano a costruire il futuro del lavoro attraverso una migliore e più costante collaborazione tra Università, imprese, professionisti, operatori del mercato del lavoro e parti sociali.

La copertina del volume (utilizzata anche per gli annuali rapporti ADAPT sulla contrattazione collettiva in Italia, realizzati a partire dal 2012) rappresenta i portici della Università di Bologna. Vuole essere, in primo luogo, un omaggio a Marco Biagi, il professore bolognese che ha fondato la Scuola di ADAPT e rilanciato il metodo delle relazioni industriali in Italia. Vuole anche essere, in secondo luogo, un tentativo di rappresentare con una sola immagine l'affascinante architettura su cui si regge il sistema italiano di contrattazione collettiva, la cui chiave di volta sta diventando sempre di più la contrattazione aziendale. Quasi 900 contratti nazionali, centinaia di accordi territoriali e, soprattutto, migliaia di accordi aziendali di cui ancora poco si sa e che per questo abbiamo cercato di ricondurre a sistema evidenziando quei tratti caratterizzanti e distintivi su cui si regge il nostro sistema di relazioni industriali.

ISBN 979-12-80922-56-4

Copyright © ADAPT University Press, 2026

I volumi ADAPT University Press che non sono diffusi in modalità open access sono disponibili in tutte le librerie (anche online sul sito *www.adaptuniversitypress.it*).

Per maggiori informazioni potete scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: *aup@adapt.it*.

Per essere informato sulle ultime pubblicazioni di ADAPT University Press seguici su X *@ADAPT_Press*.

CCNL TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI (Codice CNEL H011)

Commentario aggiornato al 1° marzo 2026

a cura di
Guido Lazzarelli, Paolo Baldazzi, Michele Tiraboschi

ADAPT
www.adapt.it
UNIVERSITY PRESS

Per uno studio della contrattazione collettiva

Direttore scientifico della collana
Michele Tiraboschi

Direttore ADAPT University Press
Lavinia Serrani

Gruppo di ricerca
Francesco Alifano, Ilaria Armaroli, Silvia Caneve, Federica Chirico,
Giulia Comi, Michele Dalla Sega, Alessandra Della Vecchia,
Giorgio Impellizzieri, Marco Menegotto, Diletta Porcheddu, Anna Saioni,
Nicoletta Serrani, Silvia Spattini, Michele Tiraboschi

Coordinamento redazionale
Laura Magni

I curatori desiderano ringraziare Marco Menegotto e Giovanni Piglialarmi per il prezioso contributo nel coordinamento del gruppo di lavoro che ha partecipato alla redazione del commentario e nel lavoro redazionale volto a dare uniformità al testo.

Volumi della Collana

La contrattazione collettiva in Italia (2012-2014), *I Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2015

La contrattazione collettiva in Italia (2015), *II Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2016

La contrattazione collettiva in Italia (2016), *III Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2017

La contrattazione collettiva in Italia (2017), *IV Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2018

La contrattazione collettiva in Italia (2018), *V Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2019

La contrattazione collettiva in Italia (2019), *VI Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2020

La contrattazione collettiva in Italia (2020), *VII Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2021

Per uno studio della contrattazione collettiva, di Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2021

Atlante della rappresentanza di imprese e lavoro. La geografia dei settori produttivi e delle attività economiche nel prisma dei sistemi di relazioni industriali, di Ilaria Armaroli, Emmanuele Massagli, Francesco Nespoli, Giovanni Piglialarmi, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2021

La contrattazione collettiva in Italia (2021). *VIII Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2022

La contrattazione collettiva in Italia (2022). *IX Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2023

Introduzione allo studio della contrattazione collettiva, di Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2023

Atlante della contrattazione collettiva. La geografia dei mercati del lavoro nel prisma della rappresentanza e dei sistemi di relazioni industriali, di Ilaria Armaroli, Michele Dalla Sega, Giorgio Impellizzieri, Emmanuele Massagli, Francesco Nespoli, Giovanni Piglialarmi, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2023

La contrattazione collettiva in Italia (2023). *X Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2023

Contrattazione collettiva e mercati del lavoro, di Ilaria Armaroli, Giorgio Impellizzieri, Emmanuele Massagli, Giovanni Piglialarmi, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2024

La struttura della retribuzione. Minimi retributivi, salario di produttività, busta paga, di Michele Dalla Sega, Giorgio Impellizzieri, Marco Menegotto, Giovanni Piglialarmi, Silvia Spattini, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2024

La contrattazione collettiva in Italia (2024). *XI Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2025

CCNL industria metalmeccanica (Codice Cnel C011). Primo commento al rinnovo del 22 novembre 2025. Aggiornato alle previsioni della legge di bilancio 2026 in materia di contrattazione collettiva, a cura di Ilaria Armaroli, Giorgio Impellizzieri, Marco Menegotto, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2026

La contrattazione collettiva in Italia (2025). *XII Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2026

CCNL pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo (Codice Cnel H05Y). Commentario aggiornato alle previsioni della legge di bilancio 2026, a cura di Andrea Chiriatti, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2026

CCNL terziario, distribuzione e servizi (Codice CNEL H011). Commentario aggiornato al 1° marzo 2026, a cura di Guido Lazzarelli, Paolo Baldazzi, Michele Tiraboschi, ADAPT University Press, 2026

INDICE

Le ragioni di un commentario *di Guido Lazzarelli* XI

Un rinnovo oltre il semplice adeguamento salariale *di Paolo Baldazzi* XIII

Un contratto che viene da lontano e un presidio a tutela di imprese e lavoratori contro la contrattazione pirata *di Michele Tiraboschi* XV

COMMENTARIO AL CCNL TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI

Premesse e campo di applicazione 3

1. Validità e sfera di applicazione del contratto 3

Sezione prima: sistemi di relazioni sindacali 12

2. Diritti di informazione e consultazione (artt. 1-3) 12
3. Contrattazione (artt. 4-13) 17
4. Strumenti paritetici nazionali (artt. 14-19) 29
5. Bilateralità (artt. 20-24) 38
6. Diritti sindacali (artt. 25-35) 47
7. Delegato aziendale (art. 36) 56

Sezione seconda: tutela della salute e della dignità della persona 58

8. Tutela della salute e della dignità della persona (artt. 37-39) 58

Sezione terza: composizione delle controversie 63

9. Composizione delle controversie (artt. 40-45) 63

Sezione quarta: disciplina del rapporto di lavoro 73

MERCATO DEL LAVORO 73

10. Mercato del lavoro (art. 46) 73
11. Apprendistato (artt. 47-71) 76
12. Contratto a tempo determinato e somministrazione di lavoro a tempo determinato (artt. 72-81) 91
13. Lavoro a tempo parziale (artt. 82-104) 108
14. Telelavoro 121

15. Lavoratori disabili (art. 105) 123

WELFARE CONTRATTUALE 125

16. Assistenza sanitaria integrativa (artt. 106-108) 125
17. Previdenza complementare (art. 109) 131
18. Formazione (artt. 110-112) 134

INSTAURAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO 138

19. Classificazione del personale (artt. 113-118) 138
20. Passaggio di qualifica (artt. 119-121) 172
21. Assunzione (artt. 122-123) 177
22. Periodo di prova (art. 124) 181

QUADRI 185

23. Quadri (artt. 125-132) 185

SVOLGIMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO 190

24. Orario di lavoro (artt. 133-150) 190
25. Lavoro straordinario e lavoro ordinario notturno (artt. 151-154) 203
26. Riposo settimanale, festività e permessi retribuiti (artt. 155-161) 207
27. Ferie (artt. 162-168) 213
28. Congedi – diritto allo studio – aspettative (artt. 169-180) 217
29. Chiamata e richiamo alle armi e servizio civile (artt. 181-182) 229
30. Missione e trasferimento (artt. 183-187) 233
31. Malattie e infortuni (artt. 188-200) 238
32. Maternità e paternità (artt. 201-205) 249
33. Sospensione dal lavoro (art. 206) 258
34. Anzianità di servizio (artt. 207-208) 260
35. Scatti di anzianità (art. 209) 264
36. Trattamento economico (artt. 210-223) 270
37. Mensilità supplementari (artt. 224-225) 282
38. Cauzioni (artt. 226-228) 285
39. Calo merci e inventari (artt. 229-230) 287
40. Responsabilità civili e penali (artt. 231-232) 290
41. Coabitazione, vitto, alloggio (art. 233) 292
42. Divise e attrezzi (art. 234) 294
43. Appalti (artt. 235-236) 297
44. Doveri del personale e norme disciplinari (artt. 237-244) 302

RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO 309

45. Recesso (artt. 245-250) 309

46. Preavviso (artt. 251-252) 315
47. Trattamento di fine rapporto (artt. 253-255) 318
48. Dimissioni (artt. 256-258) 322

Sezione quinta: contributi di assistenza contrattuale 326

49. Contributi di assistenza sindacale (art. 259) 326

Sezione sesta: decorrenza e durata 329

50. Decorrenza e durata (artt. 260-261) 329

Bibliografia essenziale 333

Indice analitico 335

Notizie sugli autori 337

LE RAGIONI DI UN COMMENTARIO
di Guido Lazzarelli

All'indomani del complesso rinnovo di questo CCNL, complesso perché seguiva una stagione di infraconflittualità tra contratti insistenti sulla medesima sfera di applicazione, sottoscritti dalle medesime sigle sindacali confederali, complesso perché aveva incrociato appieno gli effetti della pandemia, della guerra in Ucraina e della fiammata inflattiva, dove i tradizionali indici applicati per i rinnovi e richiamati nell'accordo interconfederale del novembre 2016 sembravano messi in discussione dall'evidenza degli squilibri che quei fenomeni tutti insieme stavano provocando, complesso perché si stavano riaffacciando conflittualità e tensioni da tempo accantonate nell'ambito di una normale dialettica tra controparti, si è fatta strada la convinzione, maturata insieme ad ADAPT che ci fosse bisogno di uno strumento che aiutasse nella lettura a più strati di un CCNL così diffuso – il più diffuso – e ampio, nella sua sfera di applicazione, con una costante trasformazione e mutazione nel corso almeno degli ultimi trenta anni. Il CCNL tradizionalmente etichettato "del commercio", che negli anni è sempre meno "commerciocentrico" e sempre più orientato ad attrarre il mondo dei servizi, che ha cercato di introdurre normative di flessibilità immediata e con valorizzazione del secondo livello, che ha introdotto e via via disciplinato il più robusto sistema di welfare contrattuale, che copre dalla previdenza complementare, all'assistenza sanitaria, alla formazione, accompagnato da una diffusa rete di enti bilaterali territoriali che costituiscono un sistema ampio e articolato di welfare territoriale diffuso.

Ebbene, in questo scenario, accompagnato anche dalla sempre più agguerrita presenza sul "mercato" dei CCNL di soggetti intenzionati a fare concorrenza, eliminando i costi delle tutele e dei servizi che negli anni hanno costituito un *quid pluris* rispetto alle sole tabelle salariali (bilateralità e welfare), tali da costituire una solida risposta alla voglia di salario minimo "a prescindere" che a un certo punto è sembrata emergere anche da una certa parte sindacale, quando sembrava tutto in salita, si è rinnovato il CCNL in maniera unitaria da parte delle OO.SS., non solo, anche da parte delle più rilevanti sigle datoriali si è realizzato di fatto un coordinamento che ha portato ad una sottoscrizione pressoché in contemporanea, così da dare una efficace risposta a opinione pubblica, lavoratori e sistema delle imprese.

Efficace perché rispondente alla necessità di coprire un potere di acquisto sempre più eroso dalle vicende sopra descritte che ha allungato i normali tempi di rinnovo; efficace perché procede a una revisione della classificazione del mondo dei servizi, per ammodernare e rendere al passo con il mercato il sistema di classificazione volendo fotografare i profondi cambiamenti in questo contesto economico; efficace perché attribuisce un importante spazio alla con-

trattazione di livello decentrato per entrare nel merito di strumenti organizzativi importanti come i contratti a tempo determinato nell'ambito della stagionalità delle località turistiche; efficace, infine, perché coglie le esigenze di contrasto a fenomeni di elevata rilevanza sociale, come nella previsione di una maggior tutela per le donne vittime di violenza, ponendosi anche come strumento di regolazione sociale dei fenomeni che inevitabilmente investono l'attività lavorativa.

UN RINNOVO OLTRE IL SEMPLICE ADEGUAMENTO SALARIALE

di Paolo Baldazzi

Dal punto di vista tecnico, il CCNL più applicato in Italia non può non essere considerato innovativo, sia storicamente che nell'ultimo rinnovo del 22 marzo 2024.

In questa tornata, come metodo negoziale, il lavoro è stato strutturato istituendo quattro commissioni tecniche: "classificazione", "organizzazione del lavoro", "mercato del lavoro" e "welfare e bilateralità".

La prima commissione ha avuto il compito più arduo e, nello stesso tempo, più affascinante dal punto di vista intellettuale, cioè quello di recepire le nuove figure dettate dal mercato espungendo, al contempo, quelle ormai desuete. L'innovazione ha riguardato l'inserimento di tutta la filiera dell'*e-commerce*, come quella della formazione, oltreché registrare tutte le esigenze manifestate dal mondo degli optometristi laureati in optometria come quello dei farmacisti di parafarmacia, ormai presenze consolidate nei nostri settori. Molto sfidante è stata la declinazione delle sezioni speciali, o meglio, "sotto-classificazioni" in ambito Servizi, afferenti la pubblicità, marketing ed eventi, ricerche di mercato, revisione e consulenza aziendale, oltre all'aggiornamento delle figure del comparto ICT, in continua evoluzione.

Per le nuove figure introdotte, il 31 ottobre 2024 è stato sottoscritto un ulteriore accordo che definisse tutti i relativi profili professionali utili alle assunzioni con apprendistato professionalizzante, manutenzione quanto mai necessaria ed indispensabile per esaltarne la finalità formativa poiché tale istituto rappresenta una delle modalità più efficaci per l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro.

Poi innovativo sul versante degli impatti ESG, in particolare sui temi "S" (*social*) coinvolgendo le politiche di genere, con prolungamento del congedo per le donne vittime di violenza, l'introduzione del Garante di Parità al secondo livello di contrattazione, le assenze per congedo parentale *all inclusive* e da ultimo, ma non ultimo, la valorizzazione dei nostri strumenti di welfare contrattuale (Fondi di assistenza Sanitaria Est e Quas) che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro più equo, inclusivo e sostenibile.

La commissione mercato del lavoro, si è concentrata principalmente sulle due deleghe ex dl.gs. n. 81/2015 in tema di contratti a termine: la delega ex art. 19 con la definizione di ben 12 causali d'assunzione, di cui 9 esigibili già dal livello nazionale; la delega ex art. 21 co. 2 in ambito stagionalità contrattuale, attraverso una maggiore calibratura del vigente articolo 75 sulle "località a vocazione turistica" alle recenti pronunce giurisprudenziali.

Sulle causali i temi innovativi hanno riguardato in particolare la ragione "green" (riduzione impatto ambientale), il "Terziario avanzato", la "digitalizzazione". Interessante la riscrittura più potabile della causale "incremento tempo-

raneo" senza l'inapplicabile requisito della "non programmabilità". Poi, oltre alle festività natalizie e pasquali e ai saldi, sono state inserite le causali "fiere", agganciate al calendario fieristico internazionale e nazionale, oltre agli "eventi" gestibili anche col secondo livello di contrattazione perché rilevanti per il contesto locale di riferimento. Poi interessante e molto atteso il chiarimento interpretativo sulle "nuove aperture" come *sottostatus* della causale "avvio di nuove attività", di cui all'art. 76.

Sull'organizzazione del lavoro il tema più innovativo è stato indubbiamente il reciproco riconoscimento dello *smart working* quale modalità ormai consolidata di lavoro, attraverso la ri-protezione in appendice del protocollo ministeriale del 7 dicembre 2021, sottoscritto da Confcommercio, lasciando come fonte principale di regolazione dell'istituto l'accordo individuale, come previsto per legge (d.lgs. n. 81/2017).

Degni di nota e di difficile sintesi negoziale sono stati gli "strumenti per lo sviluppo delle competenze professionali", aventi come pilastri la centralità della formazione e la conciliazione vita-lavoro – in un'ottica di compartecipazione e perequazione – che dovranno essere individuati da un'apposita Commissione istituita tra le Parti.

Infine, dal punto di vista economico, sono state importanti le scelte sul versante degli assorbimenti degli acconti sui futuri aumenti contrattuali, con la data "paletto" del 1° gennaio 2022, meramente convenzionale, che le Parti hanno individuato come termine del periodo della pandemia prima del quale hanno optato per un consolidamento dei trattamenti maturati, salvo negoziazioni.

Ci sono CCNL "spartiacque", altri anche con funzioni quasi pedagogiche. Il primo contratto italiano ha confermato di poter e di dover svolgere entrambi i ruoli.

UN CONTRATTO CHE VIENE DA LONTANO E UN PRESIDIO A TUTELA DI IMPRESE E LAVORATORI CONTRO LA CONTRATTAZIONE PIRATA

di Michele Tiraboschi

È almeno dalla fine degli anni Settanta del secolo scorso che si parla di società post-industriale e di economia terziaria. Eppure, nel nostro Paese, la cultura industrialista ancora domina, tanto nel dibattito pubblico che nelle analisi scientifiche, nella lettura delle dinamiche del mercato del lavoro e della economia.

L'attenzione della politica e degli osservatori è in effetti ancora oggi principalmente indirizzata verso la manifattura e la fabbrica, mentre poca attenzione riscuote il Terziario a partire dal c.d. Terziario di mercato.

Detto che non è nella nostra tradizione lo studio sistematico e continuativo della contrattazione collettiva, i pochi contributi in materia sono ancora oggi riservati al settore manifatturiero. Questo vale anche per il genere, anch'esso poco praticato nel nostro Paese, del commentario al CCNL. I pochi testi in circolazione sono riservati al CCNL della metalmeccanica. Poca e nessuna attenzione ha attirato invece il contratto del Terziario distribuzione e servizi che pure, da tempo, è il contratto collettivo di gran lunga più applicato in Italia.

Secondo i dati offerti dall'archivio nazionale dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro del Cnel il CCNL del sistema Confcommercio trova infatti applicazione a 376.123 aziende (dati Cnel-Uniemens 2024) per un totale di 2.499.140 rapporti di lavoro. Il secondo contratto collettivo più applicato, quello della metalmeccanica del sistema Federmeccanica, trova invece applicazione a 63.612 aziende per un totale di 1.718.377 rapporti di lavoro.

Già solo questo dato giustifica l'esigenza e spiega l'utilità di un commento sistematico, da offrire a operatori del mercato del lavoro, funzionari sindacali e consulenti legali, al CCNL del Terziario distribuzione e servizi firmato da Confcommercio e da Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl e Uiltucs.

Non meno affascinante e interessante, per chi guardi con spirito aperto alle trasformazioni del lavoro, è però la storia di questo contratto collettivo che segnala, nella sua lunga storia e a seguito della caduta del regime corporativo, movimenti di accorpamento (avviato con il contratto nazionale del 23 ottobre 1950) e di successiva separazione di pezzi significativi della distribuzione organizzata, dei servizi e del Terziario in generale, segno di una dinamica contrattuale e salariale tuttora in evoluzione e ancora alla ricerca di una sua precisa posizione, di guida e riferimento, nell'ambito di una economia post-industriale.

L'ambizione e che, con questo commentario, si possa contribuire non solo a dare risposte immediate sul piano della applicazione pratica e della interpreta-

zione giuridica di questo importante contratto, ma anche contribuire a un cambio di cultura del lavoro nel nostro Paese.
L'Italia, se vuole accompagnare la crescita delle imprese e la modernizzazione delle tutele del lavoro, non può cioè più inquadrare i complessi temi del lavoro dentro la stretta cornice messa a punto in una epoca che oggi si può dire superata e che, pertanto, impone nuove prospettive e nuove chiavi di lettura.
Ma v'è una altra ragione che ci ha spinto ad intraprendere questa iniziativa editoriale e cioè quella di fare chiarezza dentro la proliferazione di contratti collettivi nazionali.
È l'archivio dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro del Cnel a segnalare che oggi, nel settore Terziario e servizi insistono oltre 240 CCNL e nell'ambito del sotto-settore del Terziario, distribuzione e servizi, insistono circa 84 CCNL. Tuttavia, è lo stesso archivio dei contratti nel Cnel a segnalare che il solo CCNL del sistema Confcommercio copre circa l'85 per cento dei lavoratori del sotto-settore. Escluso il CCNL della distribuzione moderna e organizzata di Federdistribuzione), che copre il 7 per cento dei lavoratori, i restanti 83 CCNL hanno dunque una applicazione del tutto marginale e spesso episodica. Non solo. In moltissimi casi sono veicolo di trattamenti normativi e contrattuali al ribasso che danneggiamo la concorrenza tra le imprese e la tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori. Una zavorra che non consente al settore di adeguarsi pienamente alle istanze di modernizzazione e di piena qualità del lavoro per chi è occupato nel settore.
È bene dunque che gli operatori del mercato partano questi dati, nelle attività di assistenza e consulenza delle imprese, così da individuare il giusto contratto che esprime l'effettività del fenomeno sindacale e al tempo stesso rappresenta il migliore equilibrio possibile tra le esigenze organizzative delle imprese e le irrinunciabili istanze, in un Paese civile, di tutela del lavoro riconosciute dalla nostra Carta costituzionale e dalle leggi che ne sono discese.
Una grande responsabilità, quella di operatori e consulenti, coerente col loro codice deontologico ma anche coi loro interessi professionale che certamente sono condizionati, nel bene o nel male, da quanto una società moderna è in grado o meno di garantire una crescita sostenibile e di lungo periodo della economia e delle imprese che tutta altra cosa di un *dumping* contrattuale fatto sulla pelle dei lavoratori ma anche della parte sana del tessuto imprenditoriale italiano.