



Guida Customer Assistant

All material in this document is confidential information. The confidential may not be disclosed to third parties other than employees and authorized contractors of H3G except with the express written authorization of H3G. The confidential information must be kept safe and it must not be reproduced or used for purposes other than those, which H3G has authorized.

Guida Customer Assistant	Versione:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 1 of 34

INDICE

1	APPROVAZIONI E RIFERIMENTI	4
1.1	APPROVAZIONE E VALIDAZIONE	4
1.2	VERSIONI PRECEDENTI.....	4
1.3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
1.4	DEFINIZIONI, ACRONIMI E ABBREVAZIONI	4
2	OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	6
3	LA RILEVAZIONE DELLA PRESENZA.....	7
3.1	ORARIO DI LAVORO	8
3.2	CAMBIO TURNO DI LAVORO	8
4	FERIE, ROL, EX-FESTIVITA'	10
4.1	LA RICHIESTA DI FERIE, ROL ED EX-FESTIVITA'	11
4.2	FERIE NON PIANIFICATE	12
4.3	FERIE PIANIFICATE.....	12
5	VARIAZIONI DA COMUNICARE DOPO L'ASSUNZIONE	14
6	ADEMPIMENTI IN OCCASIONE DI ASSENZA DAL SERVIZIO PER MALATTIA E INFORTUNIO	15
6.1	DAY HOSPITAL	16
6.2	MALATTIA	16
6.3	INFORTUNIO.....	17
6.4	INFORTUNIO EXTRAPROFESSIONALE	18
7	PERMESSI RETRIBUITI.....	20
7.1	DONAZIONE SANGUE	20
7.2	CONGEDO MATRIMONIALE	20
7.3	NASCITA FIGLIO	20
7.4	INSERIMENTO BIMBO	20
7.5	LUTTO – GRAVE INFERMITA'	20
7.6	PERMESSI VISITE SPECIALISTICHE	21
7.7	INDISPOSIZIONE.....	21
7.8	PERMESSO STUDIO.....	21
8	MATERNITA' ADOZIONE/AFFIDAMENTO E MALATTIA BAMBINO	25
8.1	ASTENSIONE ANTICIPATA	25
8.2	CONGEDO DI MATERNITA' (EX ASTENSIONE OBBLIGATORIA)	25
8.3	CONGEDO PARENTALE (EX ASTENSIONE FACOLTATIVA).....	26
8.4	ADOZIONE / AFFIDAMENTO.....	27
8.5	MALATTIA BAMBI.....	28
9	BUONI PASTO	29

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 2 of 34

10	LA TRASFERTA	30
10.1	LIMITI DI SPESA IN TRASFERTA.....	30
10.1.1	<i>PASTI</i>	31
10.2	TEMPO DI VIAGGIO	32
11	LA BUSTA PAGA.....	33
12	DIMISSIONI.....	34

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 3 of 34

1 APPROVAZIONI E RIFERIMENTI

1.1 APPROVAZIONE E VALIDAZIONE

Approvato da	Ruolo	Data
HR CC		Gen 08
Luciano Diotallevi	HR	gen 08
Monica Mirarchi	HR	gen 08
Simone Rotolo	HR	gen 08

1.2 VERSIONI PRECEDENTI

Status	Versione	Autore	Descrizione	Data
		Mirarchi/HR CC		Luglio 07
				Ottobre 05

1.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Ref.	Autore	Titolo	Versione
	H3G/00.SS	Accordo 30 gennaio 2006	
	H3G/00.SS		

1.4 DEFINIZIONI, ACRONIMI E ABBREVAZIONI

Definizione	Descrizione

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 4 of 34

2 OBIETTIVO DELLA PROCEDURA

La presente guida vuole dare delle risposte alle domande più comuni. Altre informazioni utili si possono trovare all'interno della [Intranet aziendale](#) (Contratto Collettivo Nazionale, Accordi sindacali, modulistica e policy aziendali).

Potrai sempre rivolgerti al tuo coach ed all'HR di CC per ogni ulteriore chiarimento.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 6 of 34

3 LA RILEVAZIONE DELLA PRESENZA

La presenza in Azienda viene rilevata tramite lettori badge che si trovano su ogni piano di ciascun Contact Center (CC).

Devi effettuare la timbratura rispettando il tuo turno di lavoro.

In ingresso saranno ammessi in via eccezionale e per cause di forza maggiore, fino ad un massimo di dieci minuti di ritardo da recuperare in uscita. Superato tale limite sarà considerato ritardo il periodo che va dall'orario di inizio turno all'effettivo ingresso in azienda. Quanto sopra sarà operativo indicativamente entro aprile 2008.

Tale ritardo verrà trattenuto nel cedolino (busta paga) del mese successivo.

Il ritardo non esclude però la facoltà dell'azienda di adottare un eventuale provvedimento disciplinare, dato che si è tenuti al rispetto dell'orario di lavoro e del turno assegnato.

La prestazione eccedente il tuo normale turno giornaliero deve essere richiesta ed autorizzata dal tuo coach (**modulo lavoro straordinario / supplementare da richiedere al tuo coach**).

La prestazione eccedente il tuo normale turno lavorativo viene retribuita dopo i primi 30 minuti e per i successivi multipli di 15 minuti.

In relazione al rinnovo del CCNL sono variate alcune maggiorazioni di seguito riportate:

Lavoro festivo con riposo compensativo 15% (prima era 10%)

Lavoro notturno 32% (prima era 30%)

Non è possibile anticipare l'uscita rispetto all'orario di fine turno, salvo che l'assenza non sia giustificata dal relativo permesso debitamente autorizzato dal coach.

Le richieste di permesso - debitamente autorizzate dal coach - devono essere consegnate quanto prima al proprio HR di CC (salvo imprevisti, prima di usufruire del permesso).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 7 of 34

La mancata timbratura deve essere comunicata al tuo HR di CC o alla casella di posta risorse.umane_xxx_cc@h3g.it (se è attiva) ed ovviamente anche al tuo responsabile (coach di riferimento in copia conoscenza).

Nel caso di smarrimento del badge si rimanda a quanto previsto nella procedura "Badge Aziendale" presente all'interno della intranet aziendale.

Ti ricordo che con il nuovo sistema di rilevazione presenza (Geripweb) puoi verificare le tue timbrature (vedi link http://10.215.4.230/Dm_akros/Login).

3.1 ORARIO DI LAVORO

Le strutture di Contact Center garantiranno, fino a diversa organizzazione del servizio, una copertura oraria dalle 08:00 alle 24:00 escluse le festività nazionali infrasettimanali e le domeniche.

Ad oggi viene fatta una pianificazione della turnistica con visibilità di 7 settimane rolling.

Nella normale programmazione dei turni è previsto un periodo di riposo di 12 ore tra un turno e l'altro.

Oltre alla normale visibilità dei turni su sette settimane sarà garantita la visibilità dei turni di riposo per ulteriori dieci settimane.

Il Riposo settimanale (Riposo 1) coincide con la Domenica.

Eventuali necessità di prestazioni di lavoro straordinario in giorno di Festività Nazionale verranno con te concordate.

Nell'arco delle cinque settimane rolling avrai la possibilità di fruire di almeno un fine settimana. Fatte salve, comunque, esigenze organizzative del servizio non programmabili.

Se sei una mamma, fino a quando il tuo bambino non avrà 36 mesi, i tuoi turni saranno compresi nella fascia oraria che va dalle 8:00 alle 21:00. Non è prevista, inoltre, attività lavorativa nei fine settimana.

3.2 CAMBIO TURNO DI LAVORO

Settimanalmente la turnistica viene aggiornata in virtù dell'operatività (cambi turno richiesti, ferie/permessi, malattie etc.).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 8 of 34

Puoi fare cambi turno solo con un collega che ha il tuo **stesso profilo orario** e che ha caratteristiche tali da garantire erogazioni del medesimo livello di servizio e in modo che si mantenga l'identità organizzativa del tuo team di lavoro.

Mensilmente puoi chiedere o accettare cambi turno per un totale complessivo di 8 (sempre con profilo orario omogeneo).

Da maggio 2008 il cambio turno potrà essere chiesto anche con la giornata del Libero Lavorativo.

In caso di cambio turno, tra un turno e quello successivo dovranno comunque intercorrere almeno 10H; nel caso di un singolo cambio turno, l'eventuale minor riposo di un'ora rispetto alle 11 fissate dalla legge, sarà recuperato nell'arco degli intervalli dei 2 giorni lavorativi successivi

La richiesta di cambio turno deve essere fatta **entro le 48 ore precedenti al cambio turno** e la registrazione di accettazione / non accettazione da parte del coach avverrà **entro le 24 ore** dalla presentazione della richiesta.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 9 of 34

4 FERIE, ROL, EX-FESTIVITA'

Per ogni anno di servizio si maturano 160 ore di ferie, 72 ore di R.O.L (riduzione orario di lavoro) e 32 ore di E.F (ex Festività). E' consentito usufruire di Ferie, Rol ed Ex-Festività spettanti ma non ancora maturate.

In caso di dimissioni ovviamente ti verranno decurtate le Ferie, Rol ed Ex-Festività fruite ma non maturate.

Per poter usufruire di Ferie, Rol, Ex-Festività devi farne richiesta preventiva al tuo coach compilando l'apposito modulo.

Le Ferie, Rol, Ex-Festività devono SEMPRE essere preventivamente autorizzate dal coach di riferimento.

Le Ferie, le Rol e le Ex-Festività sono conteggiate in ore, pertanto anche nella tua busta paga troverai le spettanze e il saldo espressi in ore.

Esempio: Full-time

FERIE, ROL E PERMESSI		ANZIANITA' AZIENDALE	
	ORE	<10 ANNI	>10 ANNI
FERIE	ORE	160	168
ROL	ORE	72	72
EF(ex 4 festività abolite)	ORE	32	32

La fruizione delle ferie avviene a gruppi minimi di **4 ore** come condizione di miglior favore.

Fruizione Rol / Ex-Festività: a gruppi minimi di **1 ora** come condizione di migliore favore.

Se hai un contratto PART-TIME le ore di ferie/rol/ex-festività sono riproporzionate in relazione al tuo profilo orario (vedi tabella).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 10 of 34

FERIE, ROL E PERMESSI (Ratei)

Mesi	full time			part-time 75%			part-time 62,50%			part-time 50%		
	Ferie	Rol	Permessi Retribuiti	Ferie	Rol	Permessi Retribuiti	Ferie	Rol	Permessi Retribuiti	Ferie	Rol	Permessi Retribuiti
12	160,00	72,00	32,00	120,00	54,00	24,00	100,00	45,00	20,00	80,00	36,00	16,00
11	146,67	66,00	29,33	110,00	49,50	22,00	91,67	41,25	18,33	73,33	33,00	14,67
10	133,33	60,00	26,67	100,00	45,00	20,00	83,33	37,50	16,67	66,67	30,00	13,33
9	120,00	54,00	24,00	90,00	40,50	18,00	75,00	33,75	15,00	60,00	27,00	12,00
8	106,67	48,00	21,33	80,00	36,00	16,00	66,67	30,00	13,33	53,33	24,00	10,67
7	93,33	42,00	18,67	70,00	31,50	14,00	58,33	26,25	11,67	46,67	21,00	9,33
6	80,00	36,00	16,00	60,00	27,00	12,00	50,00	22,50	10,00	40,00	18,00	8,00
5	66,67	30,00	13,33	50,00	22,50	10,00	41,67	18,75	8,33	33,33	15,00	6,67
4	53,33	24,00	10,67	40,00	18,00	8,00	33,33	15,00	6,67	26,67	12,00	5,33
3	40,00	18,00	8,00	30,00	13,50	6,00	25,00	11,25	5,00	20,00	9,00	4,00
2	26,67	12,00	5,33	20,00	9,00	4,00	16,67	7,50	3,33	13,33	6,00	2,67
1	13,33	6,00	2,67	10,00	4,50	2,00	8,33	3,75	1,67	6,67	3,00	1,33

4.1 LA RICHIESTA DI FERIE, ROL ED EX-FESTIVITA'

Se hai bisogno di ore di ROL, EX Festività o Ferie sino a max di un giorno devi inoltrare la richiesta almeno **48** ore prima, mentre per i periodi più lunghi devi seguire le indicazioni previste al punto 4.2 e 4.3.

La conferma dell'accettazione avverrà da parte del proprio coach entro le **24** ore.

Le ferie non possono più essere liquidate dall'azienda (D.L. 66/03), tranne nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro.

Le ore di Rol e le Ex-Festività (sia per i Full-time che per i Part-time) confluiscono in un apposito "conto ore individuale" per un periodo di 24 mesi, al termine del quale le eventuali ore che risultassero ancora accantonate, saranno liquidate d'ufficio.

Alla fine di ogni anno puoi comunque richiedere la liquidazione delle ore residue di Rol e Ex-Festività relative all'anno precedente (normalmente la richiesta viene inoltrata nel mese di gennaio e la liquidazione avviene nel mese di Febbraio).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 11 of 34

4.2 FERIE NON PIANIFICATE

Se hai necessità di Ferie/Ex-festività/ ROL da **2 a 3 giorni**, devi fare richiesta almeno **7** giorni prima della data in cui intendi usufruirne.

La richiesta va comunque fatta al proprio coach, il quale darà riscontro dell'accettazione / non accettazione entro le **48** ore.

4.3 FERIE PIANIFICATE

Viene predisposto un calendario di pianificazione ferie quadrimestrale come da prospetto sotto riportato:

	1° Quadro			
periodo di richiesta	febbraio	marzo	aprile	maggio
richieste entro ***	15-Nov	15-Dec	15-Jan	15-Feb
approvate entro	30-Nov	30-Dec	30-Jan	28-Feb

	2° Quadro			
periodo di richiesta	Giugno	luglio	agosto	settembre
richieste entro ***	15-Mar	15-Apr	1-May	1-May
approvate entro	30-Mar	30-Apr	15-May	15-May

	3° Quadro			
periodo di richiesta	ottobre	novembre	dicembre **	gennaio
richieste entro ***	15-Jul	15-Aug	15-Sep	15-ott
approvate entro	30-Jul	30-Aug	30-Sep	30-ott

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 12 of 34

** il periodo 15 dicembre – 6 gennaio è da considerarsi al di fuori di questa regola di pianificazione.

*** tutte le richieste (presentate entro la data di scadenza indicata nelle tabelle) possono essere modificate dal richiedente entro e non oltre la data di approvazione.

Si terrà conto delle richieste pervenute oltre la data limite prevista dal calendario di pianificazione ferie, a condizione che:

1. in quel periodo non sia stata superata la % di scopertura prevista;
2. non siano ancora stati pubblicati i turni per il periodo di richiesta.

La richiesta delle ferie programmate deve essere presentata al proprio Coach con le modalità che verranno comunicate operativamente.

Le ferie devono normalmente essere godute nel corso dell'anno di competenza e nel periodo giugno – settembre potrai richiedere due settimane consecutive di ferie.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 13 of 34

5 VARIAZIONI DA COMUNICARE DOPO L'ASSUNZIONE

Quando sei stato assunto hai compilato una scheda in cui hai indicato tutti i tuoi dati anagrafici, la composizione del nucleo familiare, le coordinate bancarie per il bonifico dello stipendio, il tuo domicilio/residenza.

Se intervengono variazioni del tuo "status" (es. matrimonio, nascita di un figlio, cambio domicilio e/o residenza, cambio banca, cambio conto corrente, abi o cab) devi comunicarle al tuo HR di CC (anche utilizzando – ove attiva - la casella di posta risorse umane del Contact Center) che ti farà compilare apposita modulistica.

Le variazioni devono essere comunicate **entro il 1° giorno di ogni mese.**

Nel caso in cui tu debba variare le coordinate bancarie devi però chiedere al tuo HR di CC quando puoi chiudere il vecchio conto corrente; questo al fine di evitare bonifici a vuoto del tuo stipendio.

Annotazione importante

conto corrente: devi sempre indicare un conto corrente a te intestato o cointestato. Se il conto corrente è intestato solamente ad un tuo familiare la Società non potrà effettuare il bonifico!!

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 14 of 34

6 ADEMPIMENTI IN OCCASIONE DI ASSENZA DAL SERVIZIO PER MALATTIA E INFORTUNIO

Lo stesso giorno in cui ti ammali devi avvisare **immediatamente** il tuo coach comunicando il luogo di degenza se è diverso dal tuo domicilio.

Eventuali variazioni del luogo di degenza devono essere autorizzate dal medico con apposito certificato.

La malattia deve essere sempre giustificata da certificato medico che devi far pervenire alla società **entro il secondo giorno dall'inizio della tua assenza.**

Il certificato medico può comunque essere anticipato tramite fax o posta elettronica, fermo restando in tal caso l'obbligo della successiva produzione della certificazione in originale. **Nel caso in cui il certificato medico non venga anticipato tramite fax o posta elettronica rimane fermo l'obbligo di far pervenire in azienda la certificazione entro il secondo giorno dall'inizio dell'assenza stessa.**

Il certificato medico non deve essere inviato all'INPS.

Se la malattia prosegue devi darne **immediato** avviso al coach ed inviare il nuovo certificato **sempre seguendo le modalità sopra indicate.** Devi comunicare all'azienda la durata della prognosi.

Se ti dimentichi di comunicare la malattia o ritardi nel giustificare l'assenza sarai considerato assente ingiustificato e quindi non retribuito con eventuali conseguenze disciplinari come previsto dal CCNL.

L'azienda può controllare il tuo stato di salute con visite domiciliari e pertanto devi rispettare le fasce di reperibilità tutti i giorni (domeniche, festivi e giorni di riposo) dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 19.00.

Ti puoi allontanare da casa durante queste fasce solo per controlli medici inderogabili inerenti lo stato di malattia e comunque devi avvisare il tuo coach e portare giustificazione medica.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 15 of 34

Un'assenza alle visite di controllo potrebbe comportare la perdita del trattamento economico di malattia ed essere anche oggetto di iter disciplinare.

6.1 DAY HOSPITAL

Le prestazioni mediche in regime di day hospital sono equiparate al ricovero ospedaliero per cui dovrai produrre la relativa certificazione medica a giustificazione dell'assenza.

6.2 MALATTIA

Nel caso di assenza dal servizio per malattia, se sei a tempo indeterminato e non sei in prova, ti sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione di seguito specificati:

il periodo di conservazione del posto di lavoro è di 180 giorni retribuiti al 100% e di ulteriori 185 retribuiti al 50%. Questo trattamento economico viene riconosciuto in occasione di tutte le assenze per malattia che si verificano nel triennio precedente ogni nuovo episodio di malattia.

Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta – o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi, il periodo di conservazione del posto ed il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario.

Se l'interruzione supera tale periodo (c.d. periodo di comporto) l'azienda ha la facoltà di risolvere il rapporto di lavoro.

A partire dal 1 gennaio 2006, superati i 180 giorni di malattia retribuiti al 100%:

- A) i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi sono retribuiti al 100%, fino ad un massimo di **60 giorni complessivi nel triennio**.
- B) i periodi di ricovero ospedaliero, inclusi i ricoveri in day hospital e terapie salvavita effettuate presso strutture sanitarie non pubbliche, sono retribuiti al 100% **fino ad un massimo di 60 giorni complessivi nel triennio**.

Per gli eventi di cui ai punti A e B è previsto un **tetto massimo di 90 giorni** complessivi nel triennio.

Quindi, per ricapitolare:

- **180 giorni** di calendario retribuiti al 100%
- **185 giorni** di calendario retribuiti al 50%

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 16 of 34



all'interno di questo periodo:

1. i periodi di malattia di durata **superiore a 15 gg continuativi** sono retribuiti al **100%** fino ad un **max di 60 gg** nel triennio
 2. i periodi di ricovero ospedaliero, ricovero in day hospital, terapie salvavita sono retribuiti al **100%** fino ad un **max di 60 gg** nel triennio
- } **max 90 gg** nel triennio

Esempio

Lavoratore che al 31 dicembre 2005 è al suo 179 giorno di malattia, *se* prosegue la malattia per ulteriori 14 giorni, di questi 14 il primo giorno verrà retribuito al 100% ed i restanti 13 al 50%; *se invece* prosegue la malattia per ulteriori 16 giorni (quindi per un periodo superiore a 15 gg) questi saranno retribuiti al 100%.

6.3 INFORTUNIO

Se ti fai male nel tragitto casa – lavoro - casa o durante il tuo turno di lavoro devi immediatamente avvisare il tuo coach.

Se sei fuori dall'azienda (tragitto casa – lavoro - casa) devi recarti immediatamente al più vicino pronto soccorso e riferire al personale medico che ti sei fatto male mentre andavi / tornavi al lavoro perchè la certificazione medica che verrà redatta dovrà riportare la dicitura "infortunio".

Il certificato deve essere inviato immediatamente all'azienda, perchè in caso di infortunio la stessa ha dei **tempi rigidi** per inoltrare la denuncia alla sede Inail competente e alla pubblica sicurezza (questura, commissariato).

L'infortunio indennizzato dall'Inail (la società infatti anticipa solo il trattamento economico) è solo quello con prognosi superiore a 3 giorni. Quello inferiore è a carico dell'Azienda.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 17 of 34

Se inizialmente la prognosi è inferiore ma poi lo stato invalidante prosegue, allora “scatta” per l’azienda l’obbligo di denuncia.

Non è l’azienda che stabilisce se riconoscere o meno un infortunio in quanto compete solo all’Inail stabilire se un evento è classificabile come tale.

Pertanto devi sempre comunicare se ti fai male anche se l’evento – a tuo avviso – ti consente di continuare l’attività lavorativa. E’ meglio però recarsi sempre a visita medica.

Non puoi rientrare in azienda senza la chiusura dell’infortunio. Il medico/Inail deve dichiarare la tua idoneità al lavoro; senza questa autorizzazione l’azienda non può accettare la tua prestazione.

Ogni certificato (d’inizio, continuazione, chiusura) deve essere trasmesso immediatamente alla Società.

In caso d’infortunio puoi inoltre attivare la polizza assicurativa che l’azienda ha sottoscritto per te ([vedi oltre](#)).

6.4 INFORTUNIO EXTRAPROFESSIONALE

L’infortunio extraprofessionale è l’infortunio non occasionato da lavoro. In altre parole è l’infortunio verificatosi durante lo svolgimento d’attività di natura non professionale pertanto non durante l’orario di lavoro e non nel tragitto casa – lavoro – casa.

La nostra Azienda ha previsto una copertura assicurativa specifica sia nel caso d’infortunio sul lavoro sia nel caso di infortunio extraprofessionale.

Se ad esempio ti fai male nel week-end, sciando, giocando a pallone, ecc, puoi (non sei obbligato) denunciare il sinistro, attivando la polizza assicurativa, scaricando l’apposita modulistica dalla intranet aziendale, che dovrà essere vidimata dal tuo HR Di CC e spedita a tuo carico con apposita documentazione entro 6 mesi dall’inizio dell’evento.

La compagnia assicurativa liquiderà il sinistro in base alla percentuale d’invalidità che ti sarà riconosciuta.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 18 of 34

Per l'azienda sarai considerato in malattia e dovrai avvisare immediatamente il tuo coach, inviare i certificati medici rilasciati dalla struttura sanitaria di primo soccorso e, in caso di prolungamento ulteriore dell'assenza, dal medico curante.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 19 of 34

7 PERMESSI RETRIBUITI

7.1 DONAZIONE SANGUE

Se sei un donatore puoi assentarti il giorno della donazione producendo al rientro in azienda il relativo certificato medico rilasciato dalla struttura sanitaria. Il permesso dovrà essere richiesto con anticipo al tuo coach per consentire un'adeguata organizzazione delle attività.

7.2 CONGEDO MATRIMONIALE

A condizione che tu non sia in prova, potrai assentarti per contrarre matrimonio, previa richiesta da inoltrare al tuo HR di CC, dopo averne dato comunicazione al coach almeno 10 giorni prima della data prevista. Il periodo di congedo è pari a 15 giorni consecutivi di calendario a partire dalla data di celebrazione del matrimonio. Al tuo rientro dovrai produrre il relativo certificato di matrimonio.

7.3 NASCITA FIGLIO

In occasione della nascita di un figlio ai neo-papà viene concesso 1 giorno di permesso retribuito. Devi produrre certificato di nascita.

7.4 INSERIMENTO BIMBO

Per l'inserimento del bambino all'asilo nido o alla scuola materna, la **mamma** avrà a disposizione 24 ore di permessi retribuiti per ogni figlio, da riproporzionare in base al profilo orario, fruibili anche frazionate durante il primo mese d'inserimento. Dovrà essere prodotta certificazione che attesti l'inizio dell'inserimento.

Tali permessi sono fruibili anche dai padri che dimostrano d'essere unici affidatari della prole.

7.5 LUTTO – GRAVE INFERMITA'

In caso di decesso (o di documentata grave infermità) del coniuge, anche legalmente separato, o di un tuo parente entro il secondo grado (genitore, figlio, nonno, fratello), anche non convivente, o di un soggetto componente la tua famiglia anagrafica hai diritto a 3 giorni complessivi di permesso retribuito all'anno. Devi idoneamente documentare il decesso entro 10 giorni dal tuo rientro in servizio.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 20 of 34

7.6 PERMESSI VISITE SPECIALISTICHE

Hai a disposizione fino ad un massimo di dodici ore in ragione d'anno da utilizzare per visite mediche specialistiche documentate. Tali ore di permesso devono essere riproporzionate in base al tuo profilo orario (6h per il pt 4 ore, 7h e 30' per il pt 5 ore, 9 h per il pt 6 ore) e in caso di rapporto di lavoro di durata inferiore all'anno. Dovrà essere prodotta certificazione del medico specialista che ha effettuato la visita.

7.7 INDISPOSIZIONE

Se durante il tuo turno di lavoro per motivi di salute interrompi l'attività lavorativa potrai assentarti in malattia oraria e al tuo rientro dovrai produrre il certificato medico .

7.8 PERMESSO STUDIO

I lavoratori studenti hanno diritto a due tipologie di permesso studio:

PERMESSI RETRIBUITI

1)PER SOSTENERE ESAMI

Se sei uno studente hai diritto a permessi retribuiti quando devi sostenere degli esami.

SE SEI STUDENTE UNIVERSITARIO, per sostenere esami o prove intermedie, hai diritto al permesso:

- Tutti i giorni in cui devi sostenere un esame (prova finale del corso); Dovrai produrre l'attestazione di partecipazione all'esame rilasciato dall'università
- Fino ad un massimo di 8 giorni all'anno che possono essere utilizzati per sostenere esoneri, verifiche e prove intermedie oppure per la preparazione di queste prove. Nel caso in cui scegliessi di usufruire del permesso per la preparazione dell'esame o dell'esonero, potrai chiedere massimo 2 giorni non festivi, che però dovranno essere i giorni immediatamente precedenti alla prova da sostenere (i giorni di riposo e libero lavorativo e festivi immediatamente antecedenti l'esame non saranno considerati permessi esame);
- Se hai superato tre su quattro esami sostenuti nel corso di ciascun anno solare hai a disposizione ulteriori due giorni di permesso per sostenere il quinto esame. Dovrai produrre certificazione rilasciata dall'università attestante il superamento dei tre esami.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 21 of 34

ATTENZIONE!

Gli 8 giorni sono riparametrati in caso di part-time verticale o misto e in caso di rapporti di lavoro di durata inferiore all'anno e NON sono cumulabili di anno in anno.

Per esami sostenuti per più di due volte nello stesso anno accademico NON spettano permessi retribuiti.

SE SEI UNO STUDENTE NON UNIVERSITARIO, per sostenere esami che rientrano nell'ordinamento scolastico oppure per tutte le prove collegate per le quali è possibile richiedere le 150 ore, hai diritto al permesso:

- Tutti i giorni d'esame.
- Massimo i 2 giorni lavorativi precedenti la sessione.

Per beneficiare del permesso, dovrai produrre come documentazione: l'iscrizione alla scuola, il calendario degli esami e l'attestazione dell'esito finale.

ATTENZIONE!

Questo tipo di permesso può essere richiesto solo al fine di conseguire il I° diploma.

2) 150 ORE

Se sei un lavoratore studente, puoi chiedere fino ad un massimo di 150 ore in un triennio al fine di:

- **COMPLETARE GLI STUDI** con corsi regolari di studio per l'istruzione primaria e secondaria in scuole o istituti statali, parificati o legalmente riconosciuti al fine di conseguire il I° diploma.
- **PERFEZIONARE GLI STUDI** con corsi di specializzazione universitaria post-laurea (Master Universitari e scuole di specializzazione Universitarie).
- **PARTECIPARE AD ATTIVITA' DI FORMAZIONE CONTINUA** (corsi formativi assicurati dallo Stato, dalle regioni e dagli enti locali che rilasciano certificati e crediti formativi).

Per poter usufruire di questi permessi, dovrai produrre come documentazione con congruo anticipo: il certificato di iscrizione al corso, attestante anche la durata e, a consuntivo i relativi certificati di frequenza con l'indicazione delle ore complessive e della concomitanza del corso con gli orari di lavoro del dipendente.

ATTENZIONE!

I Master, le scuole di Specializzazione Universitarie e i Corsi di Formazione continua che intendi frequentare DEVONO ESSERE COERENTI CON L'ATTIVITA' SVOLTA IN AZIENDA (quali ad esempio quelli ad indirizzo economico aziendale, tecnico e informatico).

Le 150 ore sono utilizzabili anche in un solo anno se il corso dura un numero di ore pari ad almeno il doppio delle ore di permesso retribuito richieste.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 22 of 34

Le 150 ore possono non essere concesse dall'azienda, ciò avviene nel caso in cui ci siano particolari esigenze tecnico organizzative oppure se il permesso è richiesto da più del 2% delle persone che lavorano nel tuo stesso contact center.

Le 150 ore di permesso sono riparametrate in caso di part-time verticale o misto e in caso di rapporti di lavoro di durata inferiore all'anno.

PERMESSI NON RETRIBUITI

1) 160 ORE

Se sei un lavoratore studente con MENO di 5 anni di anzianità aziendale hai diritto a questo tipo di permesso per:

- Conseguire un titolo di studio di II° grado, un diploma universitario o la laurea.
- Svolgere attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.

Per poter usufruire del permesso, dovrai produrre come documentazione per la programmazione trimestrale: l'iscrizione, il calendario delle lezioni.

ATTENZIONE!

Le 160 ore possono non essere concesse dall'azienda, ciò avviene nel caso in cui ci siano particolari esigenze tecnico organizzative oppure se il permesso è richiesto da più del 2% delle persone che lavorano nel tuo stesso contact center.

Le 160 ore di permesso sono riparametrate in caso di part-time verticale o misto e in caso di rapporti di lavoro di durata inferiore all'anno.

2) CONGEDO NON RETRIBUITO PER LA FORMAZIONE

Se sei uno studente con ALMENO 5 anni di anzianità in azienda, hai diritto ad 11 MESI DI CONGEDO NELL'ARCO DELLA VITA LAVORATIVA per:

- Completare la scuola dell'obbligo.
- Conseguire un titolo di studio di II° grado, un diploma universitario o la laurea.
- Svolgere attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dall'azienda.

Per poter usufruire del permesso, dovrai farne richiesta almeno 30 giorni prima, specificando i motivi della richiesta e producendo come documentazione per la programmazione trimestrale: l'iscrizione e il calendario delle lezioni.

ATTENZIONE!

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 23 of 34

Il congedo è utilizzabile in modo continuativo o frazionabile (ma ogni frazione deve essere di almeno 1 mese di calendario).

Il congedo non è computabile nell'anzianità di servizio.

Il congedo può non essere concesso dall'azienda, ciò avviene nel caso in cui ci siano particolari esigenze tecnico organizzative oppure se il permesso è richiesto da più del 2% delle persone che lavorano nel tuo stesso contact center.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 24 of 34

8 MATERNITA' ADOZIONE/AFFIDAMENTO E MALATTIA BAMBINO

8.1 ASTENSIONE ANTICIPATA

Se stai male durante la gravidanza e/o non sei in grado di lavorare, puoi fruire dell'astensione anticipata dal lavoro.

In questo caso dovrai presentare domanda, corredata dal certificato di gravidanza, rilasciato dal ginecologo convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), alla Direzione Provinciale del Lavoro - Servizio Ispezioni del Lavoro a seguito della quale quest'ultima emanerà un provvedimento ad hoc.

Dovrai consegnare all'azienda copia della ricevuta della richiesta unitamente al certificato attestante la gravidanza.

8.2 CONGEDO DI MATERNITA' (ex astensione obbligatoria)

Hai diritto / dovere ad assentarti dal lavoro nei due mesi precedenti la data presunta del parto e nei tre mesi successivi alla data effettiva del parto.

In caso di parto prematuro i giorni non goduti prima del parto saranno aggiunti al periodo di congedo di maternità dopo il parto.

La domanda di astensione obbligatoria va presentata, su apposito modulo, agli uffici dell'Inps e al datore di lavoro.

Hai la possibilità di posticipare tale periodo al mese precedente la data presunta del parto e fino a quattro mesi successivi alla nascita. A condizione però che il medico specialista e il medico responsabile della sicurezza attestino che tale situazione non arreca pregiudizio alla salute tua e del bambino.

Durante la maternità hai diritto a permessi retribuiti per effettuare gli esami prenatali, accertamenti clinici e visite medico specialistiche nel caso in cui non sia possibile effettuarli in orari diversi dall'orario di lavoro. [Sono esclusi i corsi di preparazione al parto.](#)

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 25 of 34

Entro 30 gg dalla nascita dovrai presentare all'azienda e all'Inps il certificato di nascita o una dichiarazione sostitutiva.

Durante tali periodi hai diritto ad una indennità di maternità pari all'80% della tua retribuzione media giornaliera.

Il CCNL delle Telecomunicazioni (art. 38) prevede l'integrazione al 100% della retribuzione, quindi avrai diritto alla normale retribuzione.

8.3 Congedo parentale (ex astensione facoltativa)

Hai diritto ad assentarti dal lavoro nei primi otto anni di vita del bambino per un periodo complessivo tra i genitori di 10 mesi, aumentabile, in alcuni casi, ad 11.

In ogni caso non puoi assentarti dal lavoro per un periodo superiore, continuativo o frazionato, di 6 mesi.

Il congedo non è frazionabile escludendo soltanto il sabato e la domenica o i periodi di ferie che in tal caso sarebbero conteggiati come giornate rientranti nel periodo di congedo.

In caso di parto plurimo ciascun genitore ha diritto a fruire per ogni nato del numero di mesi di congedi parentali come sopra (per ciascun figlio si ha diritto fino a 6 mesi per la madre, fino a 7 mesi per il padre, sempre nel limite complessivo di 10 o 11 mesi fra entrambi i genitori).

Se vuoi usufruire del periodo di astensione facoltativa dal lavoro devi informare l'azienda almeno 15 gg prima dell'inizio del congedo e presentare richiesta, su apposita modulistica, agli uffici dell'Inps.

Copia della domanda va consegnata all'azienda.

Hai diritto ad una indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera per un periodo massimo di 6 mesi entro il terzo anno di età del bambino.

Oltre i tre anni (e fino all'ottavo anno) hai diritto a questa indennità solo a determinate condizioni (se il reddito individuale del genitore richiedente non supera due volte e mezzo l'importo del trattamento minimo di pensione in vigore a quella data).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 26 of 34

Una volta esaurito il periodo di astensione facoltativa, potrai richiedere, a condizione che non vi sia ripresa dell'attività lavorativa, un ulteriore periodo di aspettativa con un'indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera, fino al compimento del primo anno di età del tuo bambino.

8.4 RIPOSI PER ALLATTAMENTO

Durante il primo anno di vita del bambino hai diritto a due ore di riposi giornalieri.

Se il tuo orario di lavoro è inferiore a 6 ore hai diritto a un solo riposo giornaliero (1 ora).

In alcuni casi particolari ha diritto ai riposi giornalieri anche il padre lavoratore.

In caso di parto plurimo le ore giornaliere saranno raddoppiate e le ore aggiuntive potranno essere utilizzate anche dal padre.

La domanda dei riposi per allattamento della madre va presentata all'azienda, quella del padre va presentata anche all'Inps.

Per tali riposi hai diritto alla normale retribuzione.

8.5 ADOZIONE / AFFIDAMENTO

Se hai adottato un minore hai diritto ad usufruire dei 5 mesi di congedo per maternità.

In caso di adozione nazionale, il congedo deve essere fruito durante i primi 5 mesi successivi all'effettivo ingresso del minore in famiglia.

In caso di adozione internazionale, il congedo può essere fruito anche durante il periodo di permanenza all'estero per gli adempimenti relativi alla procedura adottiva. Comunque, ferma restando la durata complessiva del congedo, questo può essere fruito entro i cinque mesi successivi all'ingresso del minore in famiglia.

In quest'ultimo caso, se per il periodo di permanenza all'estero non hai richiesto o hai richiesto solo in parte il congedo di maternità, potrai fruire di un congedo non retribuito, senza diritto ad indennità.

Il congedo di maternità in caso di adozione può anche essere fruito dal padre se la madre rinuncia.

Se hai in affidamento un minore puoi usufruire del congedo entro i cinque i mesi dall'affido, per un periodo massimo di 3 mesi.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 27 of 34

Sia in caso di adozione che di affidamento, qualunque sia l'età del minore, puoi usufruire dell'astensione facoltativa (congedo parentale) entro otto anni dall'ingresso del minore in famiglia, e comunque non oltre il raggiungimento della maggiore età.

Nei primi 3 anni dall'ingresso del minore in famiglia avrai diritto all'indennità del 30 %, nei limiti temporali massimi previsti dalla legge.

Hai diritto anche ai riposi giornalieri, entro il primo anno dall'ingresso del minore in famiglia. Sono raddoppiati in caso di adozione o affidamento di due o più minori, che entrano in famiglia nella stessa data.

Hai inoltre diritto ad assentarti dal lavoro per la malattia del bambino, con modalità diverse in base all'età del minore all'atto di adozione.

8.6 MALATTIA BAMBINO

Per le malattie dei figli di età non superiore a tre anni, hai diritto ad astenerti dal lavoro con permessi retribuiti fino a cinque giorni all'anno*. Per gli ulteriori periodi di malattia potrai, invece, usufruire di permessi non retribuiti.

Per le malattie dei figli di età compresa fra i tre e gli otto anni, hai altresì diritto ad astenerti dal lavoro ma nel limite massimo di cinque giorni lavorativi all'anno retribuiti. Anche in questo caso potrai usufruire di permessi non retribuiti come previsto legge.

*Il numero massimo di giorni di permesso retribuiti sono cinque, *indipendentemente dal numero dei figli*.

Devi consegnare all'azienda, **oltre all'apposito modulo**, una certificazione del pediatra ed una dichiarazione in cui si attesta che l'altro genitore non sia in astensione dal lavoro negli stessi giorni per il medesimo motivo.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 28 of 34

9 BUONI PASTO

Dal 1° gennaio 2008 se hai effettuato almeno 4 ore di prestazione lavorativa in ciascuna giornata, all'inizio di ogni mese riceverai un numero di BUONI PASTO pari ai giorni lavorativi del mese di riferimento meno i giorni di assenza che hai effettuato nei due* mesi precedenti (*salvo diverse indicazioni che verranno fornite)

Attualmente il valore del BUONO PASTO è di € 5,29.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 29 of 34

10 LA TRASFERTA

Se vai in trasferta (in Italia o all'Estero) devi preventivamente concordarla con il tuo Direttore di Contact Center, che dovrà approvarla tramite l'apposito modulo di richiesta trasferta presente sulla Intranet Aziendale (sezione Direzioni/Human Resources/Administration).

Se hai richiesto la carta di credito aziendale (**si consiglia di richiederla**) tutte le spese relative alle voci sotto indicate dovranno essere pagate con la carta di credito presso tutti gli esercizi commerciali (es. ristoranti, alberghi, ecc.) così che saranno addebitate sul tuo conto corrente dopo 28 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto. L'azienda si impegna a provvedere alla liquidazione dei rimborsi spese nell'arco dei 28 giorni successivi alla tua presentazione della documentazione.

I giustificativi (scontrini, ricevute fiscali) delle spese sostenute dovranno essere allegati alla nota spese scaricabile da Oracle Application/Note spese dopo che si è provveduto alla relativa registrazione.

Il modulo della tua nota spese con i giustificativi allegati dovrà essere consegnato all'Assistant del Contact Center entro la fine di ogni mese e comunque entro e non oltre il 3 del mese successivo.

Per la richiesta dei titoli di viaggio devi rivolgerti all'Assistant del Contact Center che è la persona abilitata all'emissione degli stessi tramite sistema **elettronico**. Dovrai comunque attenerti a quanto previsto nella procedura trasferta.

10.1 LIMITI DI SPESA IN TRASFERTA

In Italia i massimali giornalieri (sino a diverse comunicazioni o aggiornamenti presenti sulla intranet aziendale) sono i seguenti:

TRASFERTE ITALIA

Pernottamento comprensivo di 1a colazione	Massimo giornaliero € 140,00
Pranzo	Preferibilmente il Ticket restaurant. In assenza di esercizi convenzionati con il fornitore di Ticket Restaurant è riconosciuto il rimborso a piè di lista Fino ad un massimo giornaliero pari all'importo di € 15,50

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 30 of 34

Cena	Massimo € 31,00 giornalieri (in caso di pernottamento o rientro dopo le 22.00)
Spese di viaggio	A piè di lista secondo le indicazioni di seguito espresse
Altre spese	A piè di lista per un massimo giornaliero di € 2,6 per piccole spese eventualmente non giustificate per ogni notte di pernottamento (*)

(*) Nella voce altre spese sono comprese mance, lavanderia, minibar in camera, ecc

In caso di trasferta con pernottamento è possibile cumulare nel massimale della cena anche l'importo previsto per il pranzo purché il totale non superi il massimale giornaliero previsto di € 46,50.

10.1.1 PASTI

Per il pranzo dovranno essere utilizzati preferibilmente i BUONI PASTO normalmente erogati dall'Azienda.

In caso di assenza di esercizi convenzionati potrà essere rimborsato l'importo fino ai massimali consentiti dalla presente normativa.

Il rimborso del pasto serale, secondo i massimali sopra esposti, compete esclusivamente se la trasferta prevede il pernottamento, oppure nel caso in cui il lavoratore, utilizzando i normali mezzi di trasporto, non possa rientrare nella propria abitazione entro le ore 22,00.

In quest'ultimo caso non è possibile cumulare l'importo del pranzo e l'ora del rientro dovrà essere specificata nell'apposito campo Oracle dei giustificativi.

Nel caso la trasferta in Italia si prolunghi anche per il fine settimana, o comprendesse qualche festività infrasettimanale, è ammesso, per i suddetti giorni festivi, il massimale complessivo, comprendente quindi pranzo e cena, di 46,50 euro giornalieri.

Per le trasferte all'estero: Importo giornaliero inclusa la 1° colazione > Max giornaliero € 350,00

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 31 of 34

10.2 TEMPO DI VIAGGIO

Per tempo di viaggio si intende il tempo, fuori dal normale orario di lavoro, necessario per raggiungere, per ragioni di servizio, partendo dalla tua sede di lavoro, una determinata destinazione.

Il tempo di viaggio ti viene riconosciuto purchè concorrano le seguenti condizioni:

1. Lo spostamento sia preventivamente autorizzato dal tuo responsabile
2. Il viaggio comporti uno spostamento di minimo 50 km dal luogo della tua sede di lavoro
3. La durata minima dello spostamento sia stimato superiore ai 30 minuti

Il tempo di viaggio ti verrà retribuito all'85% della normale retribuzione lorda su base oraria.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 32 of 34

11 LA BUSTA PAGA

Il cedolino viene recapitato mensilmente direttamente al domicilio o alla residenza se coincide con il domicilio.

La retribuzione viene accreditata sul tuo conto corrente con valuta che si riferisce all'ultimo giorno lavorativo del mese.

Le competenze del mese in corso ti saranno retribuite nella busta paga del mese successivo (es. le eventuali ore di permessi / ferie, straordinario / supplementare del mese in corso etc saranno retribuite con le competenze del mese successivo).

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 33 of 34

12 DIMISSIONI

Se decidi di rassegnare le dimissioni, dopo aver avvisato il tuo coach, devi comunicarle per iscritto consegnando la lettera di dimissioni all' HR di CC.

Se sei stato assunto con un Contratto di Formazione Lavoro o a tempo determinato - essendo i CFL e TD contratti a scadenza, cioè con un termine prefissato - le tempistiche per la loro risoluzione dovranno essere concordate tra le parti, in base alle esigenze reciproche.

Non puoi richiedere giorni di ferie o permesso durante il periodo di preavviso.

Se hai un contratto a tempo indeterminato dovrai attenerti a quanto previsto dall'art. 50 del CCNL telecomunicazioni, relativamente ai tempi di preavviso.

L'ultimo giorno di lavoro dovrai consegnare all'HR di CC i beni aziendali ancora in tuo possesso quali cuffiette, badge, chiavetta dell'armadietto e restituire i Ticket Restaurant non spettanti.

Dovrai infine ritirare il tuo libretto di lavoro, qualora tu lo abbia consegnato in fase di assunzione.

Precisazione importante:

Se sei sposata da meno di 12 mesi o sei mamma di un bambino che non ha ancora compiuto l'anno di età, [dovrai far vidimare le tue dimissioni alla Direzione Provinciale del Lavoro](#) competente e poi consegnare copia dell'autorizzazione al tuo HR di CC.

<Document Title>	Version:	Guida Customer Assistant _02
Date: 06-feb-08	© H3G, 2008	Page 34 of 34