

ACCORDO COLLETTIVO NAZIONALE PER LA REGOLAMENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE ALLE IMPRESE CHE SVOLGONO, ATTRAVERSO L'AUSILIO DI PIATTAFORME DIGITALI, ATTIVITÀ DI ACQUISTO E RIVENDITA DI UN CARRELLO CONTENENTE I PRODOTTI DI LARGO CONSUMO ORDINATI ONLINE DAL CLIENTE.

Il giorno 19 febbraio 2024 in Milano si sono incontrati:

l'Associazione ASSOGROCERY con sede in Milano Viale Bianca Maria 24 rappresentata da Alessandro Angelini, con l'assistenza dell'Avv. Simone Carrà

e

NIDIL-CGIL nella persona di Roberta Turi e Francesco Melis

FELSA-CISL nella persona di Francesca Piscione e Matteo Parmigiani

UILTEMP-UIL nella persona di Gianvincenzo Benito Petrassi e Maurizio Sacchetta

la delegazione sindacale shopper

Franc Topalli, Samuele Zoffoli e Tilde Giagnoni

Adriana Gaggiani, Gianluca Piazza e Pietro Vella

(di seguito denominate le "Parti")

Premesso:

- che la normativa di legge prevede che le associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale possano condividere una disciplina specifica riguardo al trattamento economico e normativo delle collaborazioni in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del settore, e ciò ai fini e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 15.6.2015 n. 81;
- che le Parti stipulanti il presente accordo collettivo nazionale (l'"**Accordo**") condividono la necessità di regolamentare, in via sperimentale, le collaborazioni instaurate dalle piattaforme operanti nel settore del c.d. e-grocery nell'ambito del D.Lgs. 15.6.2015 n. 81, al fine di garantire adeguata tutela ai lavoratori operanti nel settore;
- che FeLSA CISL, Nidil CGIL e UILTemp UIL hanno condiviso una serie di proposte che hanno l'obiettivo prioritario di riconoscere, ai collaboratori del settore c.d. e-grocery, da una parte, un livello di compensi adeguati e una rivisitazione delle condizioni economiche degli Shopper (anche alla luce dell'inflazione dello scorso triennio e dell'aumento del costo del carburante e del gas) e, dall'altra, una parte normativa che affronti tematiche importanti come quelle della salute e sicurezza, dei diritti sindacali, della trasparenza e non discriminazione di eventuali sistemi di valutazione, dell'organizzazione del lavoro e della sostenibilità ambientale;
- che nel corso della trattativa sindacale e delle interlocuzioni tra le Parti, è emerso che la durata media dell'incarico di uno Shopper, allo stato e con riferimento alle aziende aderenti ad Assogrocery, è, convenzionalmente, di un'ora.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti concordano quanto segue.

SEZIONE PRIMA

AMBITO DI APPLICAZIONE DELL'ACCORDO

Articolo 1 - Ambito di applicazione

1.1 Il presente Accordo regola i rapporti tra le imprese che svolgono un servizio di spesa online attraverso l'ausilio di piattaforme digitali e i collaboratori che intrattengono con le imprese anzidette rapporti di collaborazione, cui sono affidate attività di preparazione del carrello dei suddetti prodotti, effettuazione dell'acquisto e consegna presso il domicilio del cliente stesso.

1.2 I collaboratori ("**Shopper**") svolgono le predette attività mediante accettazione delle singole proposte di incarico rese disponibili dalla piattaforma in relazione agli ordini dei clienti acquisiti dalla piattaforma stessa.

1.3 Lo *Shopper* si avvale di veicoli a quattro ruote per lo svolgimento della sua attività, con esclusione dei velocipedi o veicoli a motore di cui all'art. 47, c. 2, lett. a) del Codice della Strada.

Articolo 2 – Attività svolte dallo *Shopper*

2.1 Lo *Shopper* opera senza alcun vincolo di orario; è libero di dare la propria disponibilità per svolgere l'attività negli *slot* orari disponibili, nei giorni della settimana prescelti, e può revocare una disponibilità già manifestata.

2.2. Lo *Shopper* svolge le attività di preparazione del carrello di prodotti ordinati *on-line* dal cliente, scelta di eventuali prodotti sostitutivi, supporto al cliente in caso di prodotti mancanti e/o sostituiti, effettuazione dell'acquisto e pagamento, raccolta, distribuzione e recapito presso il domicilio del cliente stesso.

2.3 Sono espressamente escluse dal campo di applicazione del presente Accordo le figure che svolgono attività di consegna di beni del comparto *food delivery* per conto altrui in ambito urbano (ivi compresi i c.d. "*riders*" o "*drivers*", che effettuano esclusivamente consegne), pertanto tale Accordo non potrà in alcun caso essere applicato alle predette figure professionali, nonché a chi svolga solo parte di tale attività già coperta dalla contrattazione collettiva stipulata dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.

SEZIONE SECONDA SISTEMA DI RELAZIONI SINDACALI

TITOLO I DIRITTI DI INFORMAZIONE E CONSULTAZIONE

Articolo 3 – Informazione e consultazione a livello nazionale

3.1 Annualmente, di norma entro il primo quadrimestre, Assogrocery e le Organizzazioni Sindacali Nazionali firmatarie del presente accordo si incontreranno al fine di effettuare un esame congiunto del quadro economico e produttivo del comparto, delle sue dinamiche strutturali, delle prospettive di sviluppo, dei più rilevanti processi di ristrutturazione e di innovazione tecnologica.

3.2 Nel corso dell'incontro saranno oggetto di informazioni e di esame congiunto:

- a) lo stato e la dinamica qualitativa e quantitativa della base *shopper* suddivisa per tipologia di rapporto di collaborazione nonché l'andamento qualitativo e quantitativo dell'occupazione femminile (distribuzione sul territorio per azienda, tipologie contrattuali applicate, genere);
- b) le conseguenze dei suddetti processi di ristrutturazione e innovazione tecnologica sulla base *shopper* e sulle caratteristiche professionali degli *Shopper* interessati;
- c) la formazione e riqualificazione professionale;
- e) lo stato di applicazione delle principali leggi sul settore;
- f) la distribuzione, su base territoriale, della base *Shopper*, in termini di numero di collaboratori

GA

RT

RT

FT

FT

2

RT

FT

nelle province di riferimento.

Articolo 4 - Livello aziendale

4.1 Annualmente, di norma entro il primo quadrimestre, le aziende di cui alla sfera di applicazione del presente accordo che collaborano complessivamente con più di:

- a) 50 *Shopper* se operano nell'ambito di una sola provincia;
- b) 300 *Shopper* se operano nell'ambito nazionale;

si incontreranno, anche attraverso Assogrocery, con le Organizzazioni Sindacali e/o le rappresentanze sindacali, stipulanti ai rispettivi livelli per un esame congiunto delle prospettive di sviluppo dell'azienda.

4.2 Le aziende che collaborano con almeno 50 *Shopper* forniranno periodicamente alle Organizzazioni Sindacali e/o alle rappresentanze sindacali, informazioni, riguardanti:

- a) l'andamento recente e quello prevedibile dell'attività dell'impresa, nonché la sua situazione economica;
- b) la situazione, la struttura e l'andamento prevedibile della base shopper nell'impresa: numero di Shopper suddivisi per territorio, genere, anzianità aziendale;
- c) le misure di contrasto in caso di eventi o circostanze che possano avere ripercussioni negative sulla base *Shopper*;
- d) le decisioni dell'impresa che siano suscettibili di comportare rilevanti cambiamenti dell'organizzazione aziendale.

4.3 Nel corso della vigenza del presente accordo, le parti si impegnano a valutare un percorso di fattibilità di un sistema bilaterale di settore finalizzato all'erogazione di prestazioni in favore degli *Shopper*.

Articolo 5 - Trasparenza delle informazioni e dell'algorithm

5.1 Al fine di permettere una verifica, da parte degli *Shopper* e del sindacato, del rispetto della normativa *privacy* e di evitare l'utilizzo di sistemi di profilazione e gestione automatizzata degli incarichi che discriminino i collaboratori, il committente è tenuto ad informare lo *Shopper* e le organizzazioni sindacali e le rappresentanze sindacali, dell'utilizzo di sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati deputati a fornire indicazioni rilevanti ai fini del conferimento dell'incarico, della gestione o della cessazione del rapporto di collaborazione, dell'assegnazione degli incarichi e delle proposte di incarico, nonché indicazioni incidenti sulla sorveglianza, la valutazione, le attività e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte degli *shopper*. In particolare, le imprese si impegnano a fornire le seguenti informazioni:

- a) criteri di accesso al sistema di prenotazione degli slot orari;
- b) criteri di distribuzione e/o di accesso alle proposte di incarico;
- c) informazioni sulla tipologia di sistemi utilizzati per la raccolta di dati relativi allo svolgimento della attività ed eventuale monitoraggio o meccanismi di valutazione delle prestazioni (nomi dei sistemi e funzionamento).

5.2 Le organizzazioni sindacali e le sue rappresentanze avranno la possibilità, una volta ricevute le informazioni di cui al punto 5.1 che precede, di effettuare un confronto ed eventualmente richiedere ulteriori delucidazioni in relazione a tematiche anche diverse rispetto a quelle di cui alle lettere a), b) e c) del punto 5.1, impegnandosi le imprese a fornire tempestivo ed esaustivo riscontro, fatti salvi i casi di segreto industriale e commerciale.

5.3 Le informazioni di cui al punto 5.1 che precede saranno fornite su base annuale e comunque tempestivamente a fronte di apposita richiesta da parte del sindacato e delle rappresentanze sindacali.

TITOLO II CONTRATTAZIONE

Articolo 6 – Livello nazionale – Procedure per il rinnovo

6.1 Il presente Accordo nazionale avrà durata triennale a decorrere dalla data di sottoscrizione. In assenza di proroga o rinnovo delle parti stipulanti l'accordo si intende decaduto.

6.2 La piattaforma per l'eventuale rinnovo dell'Accordo sarà presentata in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative sei mesi prima della scadenza.

6.3 In occasione di ogni eventuale rinnovo le Parti individueranno un meccanismo che riconosca una copertura economica a favore degli *Shopper* in servizio alla data di raggiungimento dell'accordo, con decorrenza dalla data di scadenza del contratto precedente.

Articolo 7 - Secondo Livello di Contrattazione

7.1 La contrattazione di secondo livello potrà svolgersi con l'intervento delle Organizzazioni Sindacali locali aderenti o facenti capo alle Organizzazioni Nazionali stipulanti e, per i committenti, di Assogrocery.

Articolo 8 - Materie contrattazione aziendale

8.1 Nelle aziende che abbiano, anche in più unità decentrate nell'ambito di una stessa provincia, più di trenta *Shopper*, potranno essere concordate con le organizzazioni sindacali e le rappresentanze sindacali particolari norme riguardanti:

- tipologie di rapporti di collaborazione;
- tutela della salute e dell'integrità fisica dei collaboratori, ambiente e sicurezza;
- parità di opportunità uomo-donna;
- erogazioni economiche correlate ai risultati;
- erogazioni economiche connesse alle modalità di effettuazione della attività (es: indennità/maggiorazioni).

TITOLO III DIRITTI SINDACALI

Articolo 9 - Dirigenti sindacali

9.1 In via transitoria potranno essere nominati dalle organizzazioni sindacali stipulanti il presente Accordo rappresentanti sindacali nelle aziende che impiegano più di 15 *Shopper*.

Il numero varierà in base al numero degli *Shopper*. In particolare:

- a) 3 rappresentanti nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con un numero di *Shopper* da 16 a 70;
- c) 6 rappresentanti nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con un numero di *Shopper* da 71 a 300;
- d) 9 rappresentanti nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con un numero di *Shopper* da 301 a 700;
- e) 12 rappresentanti nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con un numero di *Shopper* da 701 a 1100;

f) 15 rappresentanti nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con un numero di *Shopper* da 1101 a 1500.

9.2 Nelle aziende che intrattengono un rapporto di collaborazione con più di 1500 *Shopper* il numero di rappresentanti sindacali è incrementato di 3 rappresentanti ulteriori ogni 1000 *Shopper*.

9.3 Ai fini del computo della base *Shopper* che concorre al calcolo del numero dei rappresentanti sindacali, si considera la media mensile nell'anno precedente degli *Shopper* che abbiano fornito almeno 30 disponibilità.

9.4 Le OOSS a fronte della distribuzione, su base territoriale, della base *Shopper* individueranno il numero di rappresentanze sindacali per ciascuna area territoriale di riferimento.

9.5 Successivamente le organizzazioni sindacali identificheranno modalità elettive della rappresentanza.

9.6 FeLSA CISL, NidiL CGIL e UILTemp UIL definiranno le modalità di tale elezione.

9.7 I rappresentanti sindacali hanno diritto a vedersi riconosciuto un contributo economico da parte delle imprese per svolgere attività sindacale durante gli slot orari di disponibilità; tale contributo sarà alimentato da un monte contribuzione nella misura complessiva pari a due volte il compenso minimo di cui all'articolo 30 moltiplicato per tutta la base *Shopper* (intesa come media mensile nell'anno precedente degli *Shopper* che abbiano fornito almeno 30 disponibilità). Le OOSS stabiliranno i criteri di ripartizione di tale monte contributivo tra i vari rappresentanti sindacali e la modalità con cui verrà riconosciuto il contributo.

Articolo 10 - Diritto di divulgazione delle informazioni di carattere sindacale

10.1 Le organizzazioni sindacali firmatarie e le rappresentanze sindacali avranno diritto di inserire, in appositi spazi realizzati all'interno della piattaforma digitale, che dovranno essere facilmente accessibili a tutti gli *Shopper*, pubblicazioni, testi e comunicati inerenti a materie di interesse sindacale e del lavoro.

Articolo 11 - Diritto di assemblea

11.1 Gli *Shopper* hanno diritto di riunirsi in assemblea, nei limiti di dieci ore annue, per le quali verrà corrisposta un'indennità in misura corrispondente all'indennità di disponibilità di cui all'articolo 33 che segue.

Articolo 12 - Diritto di associazione sindacale

10.1 Le aziende provvederanno alla trattenuta dei contributi sindacali a favore delle organizzazioni sindacali (stabilita nell'0,8% del loro compenso mensile) stipulanti il presente accordo ai collaboratori che ne facciano richiesta mediante delega sottoscritta e fatta pervenire all'azienda tramite un canale delle piattaforme dedicato.

Articolo 13 – Referendum

Le organizzazioni sindacali e i loro rappresentanti potranno organizzare referendum, sia generali che per categoria, su materie inerenti all'attività sindacale, con diritto di partecipazione di tutti i collaboratori. Le aziende metteranno a disposizione gli strumenti necessari per far esercitare tale diritto alle collaboratrici e ai collaboratori.

SEZIONE TERZA

DISCIPLINA DELLE COLLABORAZIONI DEGLI SHOPPER

5



TITOLO I
PARTE NORMATIVA

Art. 14 - Attuazione dell'art. 2, comma 2, lett. a D.Lgs. 81/2015.

14.1 Come previsto dall'art. 2, comma 2, lettera a), D.Lgs. 81/2015 la presente disciplina specifica riguardante il trattamento economico e normativo delle collaborazioni, troverà integrale applicazione in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative delle imprese che svolgono, attraverso l'ausilio di piattaforme digitali, attività di acquisto e rivendita di un carrello contenente i prodotti di largo consumo ordinati *online* dal cliente. Tale disciplina è in luogo della disciplina di cui agli art. 47-bis e ss del D.Lgs. 81/2015, non integrando le collaborazioni del settore i requisiti di cui al relativo ambito di applicazione.

Articolo 15 – Natura del rapporto di collaborazione e divieto di esclusiva.

15.1 Lo Shopper svolge la sua attività in forma autonoma e senza vincoli di esclusiva; pertanto, compatibilmente con gli impegni assunti, potrà prestare anche in favore di terzi la propria attività in forma sia di collaborazione che di lavoro subordinato.

Articolo 16 – Forma del contratto.

16.1 Il contratto di collaborazione è stipulato in forma scritta, sottoscritto dall'impresa e dallo Shopper e a questi consegnato, e deve includere le seguenti informazioni e contenuti:

- l'identità delle parti contraenti e l'indicazione del settore d'attività dell'impresa;
- la descrizione delle attività dello Shopper;
- area territoriale di competenza (provincia);
- la durata della collaborazione e l'individuazione delle forme e modalità di interazione con la piattaforma;
- l'entità dei compensi, eventuali maggiorazioni per obiettivi, rimborsi spese e loro modalità e tempi d'erogazione;
- le modalità di cessazione o recesso del rapporto, con indicazione del preavviso;
- misure e informative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- il richiamo al presente Accordo e ad altri eventuali accordi sindacali in essere;
- gli enti e gli istituti che ricevono i contributi previdenziali e assicurativi dovuti dal committente e qualunque forma di protezione in materia di sicurezza sociale fornita dal committente stesso.

Articolo 17 - Modalità di svolgimento.

17.1 Lo Shopper che instaura un rapporto di collaborazione svolge l'attività senza obbligo di continuità con l'impresa.

17.2 Lo Shopper opera senza alcun vincolo di orario; è libero di dare la propria disponibilità per svolgere l'attività nelle fasce orarie disponibili (*slot orari*) nei giorni della settimana prescelti, restando ferma la facoltà incondizionata dello Shopper di revocare una disponibilità già manifestata. Non costituisce vincolo di orario né di coordinamento l'indicazione da parte della piattaforma degli *Slot* orari di volta in volta disponibili.

17.3 Lo Shopper è libero di scegliere l'area territoriale di disponibilità all'interno delle aree proposte

6



dall'impresa al momento dell'attivazione della collaborazione.

17.4 Per area territoriale di disponibilità si intende l'ambito geografico di riferimento (quale ad esempio, la provincia, la città ovvero il quartiere di riferimento), all'interno del cui comprensorio sono collocati i vari punti vendita che saranno di volta in volta indicati nelle proposte di incarico che lo *Shopper* riceverà. Tali aree dovranno essere chiaramente delimitate ed ogni collaboratore dovrà essere messo a conoscenza preventivamente dell'ambito territoriale di riferimento. Eventuali modifiche delle aree territoriali dovranno essere comunicate preventivamente ai rappresentanti sindacali e, successivamente, a tutti i collaboratori.

17.5 L'impresa prenderà in considerazione eventuali richieste di modifica dell'area territoriale di disponibilità, ferme restando le proprie insindacabili ragioni tecnico, organizzative e produttive.

17.6 Fermo restando che lo *Shopper* svolgerà l'attività con mezzi propri, allo stesso potrà essere richiesto di utilizzare eventuali kit della impresa, di proprietà aziendale, quali, a titolo esemplificativo, borse frigo o indumenti con marchio aziendale. Le modalità di consegna ed utilizzo del kit dovrà essere disciplinata da apposito regolamento aziendale.

Articolo 18. Prenotazione Slot orari da parte degli shopper

18.1 Le aziende dovranno individuare un giorno specifico all'interno della settimana al fine di permettere allo *Shopper* di indicare, su base autonoma e volontaria, gli *slot* orari in cui si renderà disponibile alla ricezione delle proposte di incarico.

18.2 Ogni Shopper potrà rendersi disponibile per un numero di slot orari tali, durante la giornata, da garantire il tempo di riposo di 11 ore.

Articolo 19 - Accesso alla piattaforma e proposte di incarico e accettazione.

19.1 In vigenza del contratto di collaborazione, lo *Shopper* accede alla piattaforma digitale mediante *account* personale sul quale riceve e/o visualizza le proposte di incarico, relative alle operazioni finalizzate all'evasione degli ordinativi di acquisto effettuati dai clienti.

19.2 Le predette operazioni consistono nelle attività di preparazione del carrello di prodotti di largo consumo ordinati *on-line* dal cliente, scelta di eventuali prodotti sostitutivi, supporto al cliente in caso di prodotti mancanti e/o sostituiti, effettuazione dell'acquisto e pagamento, raccolta, distribuzione e recapito presso il domicilio del cliente stesso.

19.3 Per proposta di incarico si intende la trasmissione allo *Shopper* da parte dell'impresa, per il tramite della piattaforma, di una richiesta di acquisto di un carrello di prodotti di largo consumo rivolta alla piattaforma stessa da parte di uno o più utenti. L'incarico è effettuato al completamento dell'ultima operazione di cui alla proposta di incarico.

19.4 Nella proposta di incarico che riceve lo *Shopper* dovranno essere chiaramente indicati i dati relativi al cliente utili ai fini dell'esecuzione dell'incarico (incluso il piano di consegna), al luogo nel quale dovrà essere recapitata la spesa, le cifre e le indennità previste che compongono il compenso, suddivise per tipologia (c.d. schema di pagamento completo).

19.5 L'incarico ha, convenzionalmente, la durata di un'ora. La proposta d'incarico dovrà pervenire allo shopper almeno 20 minuti prima dell'inizio dello slot orario di disponibilità, fatta eccezione per i casi c.d. di "*within 2 hours*" in cui potrà pervenire entro i primi 10 minuti dello slot orario di disponibilità, in ragione della inferiore durata attesa dell'incarico stesso. Nel caso in cui lo Shopper dovesse ricevere proposte di incarico oltre le suddette finestre temporali, l'eventuale rifiuto della proposta di incarico non inciderà sul diritto dello *Shopper* all'indennità di disponibilità per quello specifico *slot* orario.

19.6 Le proposte di incarico dovranno essere distribuite prioritariamente agli Shopper che, all'interno della medesima area territoriale di riferimento, non hanno ancora ottenuto proposte di incarico, a condizione che la proposta si riferisca a incarichi da eseguirsi in un raggio di 3km dallo store di riferimento. Le parti si incontreranno a livello aziendale per definire le modalità più opportune per una equa distribuzione delle proposte di incarico.

GP

AA

GA P 7 RT FT

Articolo 20 – Assistenza agli shopper.

20.1 L'impresa dovrà fornire un servizio di assistenza a supporto dello *Shopper*, in caso di malfunzionamento della piattaforma digitale e/o in caso di problematiche tecniche relative all'esecuzione dell'incarico accettato, anche al fine di agevolarlo nello svolgimento delle attività.

20.2 Eventuali comunicazioni tra gli *Shopper* e gli utenti finali potranno avvenire esclusivamente per il tramite di un centralino telefonico, anche automatico, o altra tipologia di strumenti messi a disposizione dalla piattaforma, che garantiscano il rispetto della *privacy* dello *Shopper* e dell'utente.

Articolo 21 – Diritto alla riservatezza.

21.1 I dati personali degli *Shopper* sono trattati in conformità alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, e al codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Articolo 22 – Bilanciamento tempi di vita / tempi di lavoro

22.1 Lo *Shopper* che abbia prestato la propria collaborazione può avvalersi della sospensione temporanea dell'*account* per un massimo di n. 30 giorni di calendario in un anno con corrispondente proroga del contratto di collaborazione, dandone un preavviso di dieci giorni.

22.2 La sospensione dell'*account* non pregiudica né influisce sui criteri di accesso dello *Shopper* al sistema di prenotazione degli slot orari né sulla distribuzione e/o accesso alle proposte di incarico.

Articolo 23 – Bonus 1000 Incarichi

23.1 Agli *Shopper* che abbiano effettuato 1.000 incarichi sarà erogato un bonus pari a Euro 300.

23.2 Il Bonus 1.000 Incarichi sarà corrisposto a condizione che lo *Shopper* abbia effettivamente usufruito, nel corso dell'anno civile, di almeno 7 giornate di sospensione continuative ai sensi dell'articolo 22.

23.3 Fermo restando quanto previsto dall'articolo 23.2 che precede, Il Bonus 1.000 Incarichi sarà liquidato al raggiungimento dell'obiettivo con la prima fattura utile.

23.4 Il bonus 1000 incarichi maturerà e sarà corrisposto dalle imprese ogni qualvolta saranno integrate le condizioni di cui al presente articolo 23.

Articolo 24 – Formazione.

24.1 Al fine di assicurare la formazione permanente degli *Shopper* per il costante adeguamento delle competenze alle innovazioni tecnologiche e alle novità di mercato e di migliorare il livello di servizio, le imprese organizzeranno moduli formativi, anche su base individuale, con modalità in presenza ovvero da remoto ed *e-learning*, sia all'inizio della collaborazione, sia in ogni momento nel corso della stessa, corsi di *training* e *retraining* a titolo gratuito.

24.2 Le imprese e le rappresentanze sindacali si incontreranno su base annuale al fine di monitorare e condividere i percorsi formativi implementati.

Articolo 25 – Tutela della malattia.

25.1 In caso di malattia certificata lo *Shopper* sarà tenuto a comunicare l'assenza e inviare il relativo certificato medico entro 48 ore dall'insorgenza della malattia stessa, al fine di permettere la sospensione dell'*account* e il blocco dell'invio delle proposte di incarico fin dal momento della comunicazione dell'insorgenza della malattia.

25.2 Lo *Shopper* che abbia prestato la propria attività per almeno sei mesi ha diritto alla

8


sospensione dell'account e conseguente proroga, del termine di scadenza del contratto individuale di collaborazione per un massimo di 180 giorni di calendario.

25.3 La sospensione dell'account non pregiudica né influisce sull'accesso dello *Shopper* al sistema di prenotazione degli slot orari né sui criteri di distribuzione e/o di accesso delle proposte di incarico.

25.4 In caso di malattia comportante ricovero ospedaliero o per patologie oncologiche o ingravescenti con prognosi superiore a 15 giorni, lo *Shopper* avrà diritto, nell'arco di ciascun anno solare, ad un'indennità commisurata alla media giornaliera dei compensi (tutte le voci esclusi i rimborsi) conseguiti negli ultimi 6 mesi moltiplicata per i giorni di calendario di assenza, con un tetto massimo di euro 1.000 per il primo evento e di euro 500 per il secondo evento. Il trattamento indennitario di malattia potrà essere erogato anche attraverso una copertura assicurativa.

25.5 In tutti gli altri casi di malattia certificata, lo *Shopper* avrà diritto ad un'indennità commisurata alla media giornaliera dei compensi (tutte le voci esclusi i rimborsi) conseguiti negli ultimi 6 mesi per i soli primi 2 giorni dall'insorgenza dell'evento morboso, e a condizione che lo *Shopper* abbia svolto un numero minimo di 500 incarichi dall'inizio della sua collaborazione. L'indennità di malattia di cui al presente articolo 25.5 coprirà un massimo di 3 episodi morbosi per ciascun anno di riferimento.

Articolo 26 – Tutela della maternità

26.1 La maternità non comporta l'estinzione del rapporto di collaborazione né lo pregiudica. Durante la maternità lo *Shopper* avrà diritto alla sospensione dell'account e conseguente proroga, del termine di scadenza del contratto individuale di collaborazione per un periodo massimo di 9 mesi.

26.2 La sospensione dell'account non pregiudica né influisce sull'accesso dello *Shopper* al sistema di prenotazione degli slot orari né sui criteri di distribuzione e/o di accesso delle proposte di incarico.

26.3 In caso di adozione e di affidamento preadottivo la sospensione dell'account copre un periodo massimo di 7 mesi dall'ingresso del bambino in famiglia.

26.4 L'indennità di maternità verrà erogata per lei/gli *Shopper* che abbiano svolto un numero minimo di 500 incarichi dall'inizio della loro collaborazione, in cifra fissa per l'importo di Euro 1.500.

26.5 La possibilità di fruizione di un periodo di sospensione dell'account decorre per il padre dalla nascita o dall'ingresso in famiglia del minore. Per ogni bambino, il limite massimo di fruizione della sospensione dell'account per un genitore collaboratore è di 3 mesi. L'indennità per la tutela della paternità sarà pari al 40% della media giornaliera dei compensi conseguiti negli ultimi 6 mesi (tutte le voci esclusi i rimborsi) e fino ad un massimale di Euro 750 e sarà subordinata all'effettiva astensione dall'attività. La sospensione dell'account non comporterà l'estinzione del rapporto di collaborazione né lo pregiudicherà. La sospensione dell'account non pregiudica né influisce sull'accesso dello *Shopper* al sistema di prenotazione degli slot orari né sui criteri di distribuzione e/o di accesso delle proposte di incarico.

Articolo 27 – Sicurezza sul lavoro.

27.1 Ferma restando la disciplina di cui agli artt. 21 e 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, le Parti stabiliscono che:

- a) le imprese assicureranno che lo *Shopper* che ha fornito la propria disponibilità ai sensi dell'articolo 17.2 nei primi sei mesi di iscrizione alla piattaforma, sarà sottoposto a una visita medica intesa a constatare l'assenza di controindicazioni all'attività cui il collaboratore sarà destinato (al fine di valutare la sua idoneità) con costi a carico dell'azienda;
- b) il documento di valutazione dei rischi dovrà tenere conto delle peculiarità del settore e dell'attività, nonché delle modalità autonome di svolgimento del rapporto di collaborazione

stesso;

- c) l'impresa fornirà ai collaboratori una formazione e informazione specifica allo *Shopper* in relazione ai rischi connessi all'attività e sulle misure di sicurezza;
- d) su base annuale, l'impresa renderà disponibile allo *Shopper* e alla parte sindacale le statistiche sugli infortuni sul lavoro registrati nel corso dell'anno, classificati in base alla casistica, anche al fine di mettere in atto ulteriori idonee misure di prevenzione;
- e) tra i rappresentanti sindacali potranno essere nominati dei rappresentanti per la sicurezza dei collaboratori (un rappresentante per aziende fino a 200 *Shopper*, tre per le aziende da 201 a 1000 *Shopper*, sei in tutte le altre aziende oltre i 1000 *Shopper*), con diritto di accedere al documento di valutazione dei rischi e alle informazioni relative alle misure di sicurezza adottate dalle imprese in favore degli *Shopper*. Le OOSS a fronte della distribuzione, su base territoriale, della base *Shopper* individueranno la modalità di ripartizione sul territorio dei rappresentanti per la sicurezza;
- f) Il rappresentante per la sicurezza avrà i seguenti compiti:
 - rappresentare i collaboratori al fine di tutelare la salute e la sicurezza durante la loro attività;
 - fare proposte in termini di prevenzione;
 - promuovere la cultura della sicurezza sul lavoro.

Articolo 28 – Infortuni sul lavoro.

28.1 In caso di infortunio allo *Shopper* è riconosciuto il diritto alla sospensione dell'*account* e conseguente proroga del termine di scadenza del contratto individuale di collaborazione per la durata dell'inabilità temporanea da infortunio.

28.2 La sospensione dell'*account* non pregiudica né influisce sull'accesso degli *Shopper* al sistema di prenotazione degli slot orari né sui criteri di distribuzione e/o di accesso delle proposte di incarico.

28.3 Le imprese si impegnano ad assicurare gli *Shopper* presso INAIL ovvero, laddove per qualsivoglia ragione non riconducibile all'impresa non fosse possibile assicurare lo *Shopper* presso l'Ente Assicurativo, a stipulare apposite polizze assicurative private aventi ad oggetto copertura assicurativa analoga o migliorativa in favore degli *Shopper*.

28.4 Le imprese si impegnano ad integrare il trattamento INAIL nei primi 4 giorni a seguito dell'infortunio, con un'indennità pari al 60% della media giornaliera dei compensi conseguiti negli ultimi 6 mesi, riconoscendo l'importo con la prima fattura utile dopo l'infortunio. L'impresa avrà la facoltà di richiedere la ripetizione dell'indennità, in caso di disconoscimento dell'infortunio da parte dell'INAIL.

Articolo 29 - Recesso

29.1 Lo *Shopper* è tenuto a svolgere la propria attività secondo le condizioni stabilite dal contratto.

29.2 L'azienda committente è tenuta a portare a conoscenza degli *Shopper*, in maniera visibile ed accessibile a tutti, i motivi che possono determinare il recesso per giusta causa del contratto (clausola risolutiva espressa).

29.3 L'azienda committente dovrà comunicare allo *Shopper* eventuali inadempimenti, in forma scritta, entro 15 giorni dalla scoperta. Lo *Shopper* dovrà avere il modo di fornire eventuali giustificazioni, anche con l'assistenza di un delegato sindacale, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione. Decorsi i 15 giorni assegnati per le giustificazioni dello *Shopper*, l'azienda avrà 30 giorni per applicare gli eventuali rimedi contrattuali, ivi incluso, laddove ritenga non accoglibili le giustificazioni dello *Shopper*, il recesso per giusta causa dal contratto di

collaborazione (clausola risolutiva espressa). In caso di inadempimenti, il committente potrà fissare un congruo termine per l'adempimento, trascorso il quale potrà recedere dal contratto.

TITOLO II PARTE ECONOMICA

Articolo 30 – Compenso minimo

30.1 L'impresa garantirà allo *Shopper* un compenso minimo per incarico pari a:

- Euro 12,50 dalla data indicata all'articolo 37 e fino al 31.12.2024;
- Euro 13,00 dal 1.1.2025 al 31.12.2025;
- Euro 13,50 dal 1.1.2026.

La durata convenzionale dell'incarico è pari a 60 minuti.

30.2 Ai fini del calcolo del compenso minimo per incarico sarà considerato il compenso medio per incarico riconosciuto allo *Shopper* per ciascun mese di riferimento, includendo nel computo del compenso minimo tutte le componenti economiche di fatto corrisposte allo *shopper* (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo, compensi base, trattamenti minimi, compensi variabili, bonus e maggiorazioni, come ad esempio per numero di categorie, tipologia di store, spesa scomoda, bonus ascensore, bonus "fiammella"), con espressa esclusione delle sole componenti elencate al punto 30.3.

30.3 Non verranno considerati nel calcolo del compenso minimo per incarico, gli importi che l'impresa potrà erogare a titolo di:

- (i) contributo per spese carburante;
- (ii) indennità di disponibilità;
- (iii) contributi extra da parte del cliente (c.d. mance);
- (iv) maggiorazioni compenso domenicale e festivi;
- (v) rimborso pass ztl e/o parcheggi.
- (vi) eventuale Bonus calore (1 luglio-31 agosto);
- (vii) Bonus 1000 incarichi;
- (viii) eventuale bonus aiuto shopper;
- (x) eventuale bonus doppio giro.

30.4 Fermo restando quanto previsto dal presente articolo 30, con accordo sindacale a livello aziendale potranno essere disciplinati diversi e/o ulteriori indicatori e/o tipologie di indicatori, nonché i sistemi premiali e eventuali forme di rimborso di particolari categorie di spese strettamente connesse con l'esecuzione dell'incarico.

30.5 Il compenso sarà erogato con periodicità settimanale o mensile.

30.6 Il compenso minimo per incarico verrà garantito su tutte le tipologie di incarichi svolti, siano essi singoli o multipli. Pertanto, in caso di incarico c.d. multiplo, le aziende dovranno garantire il compenso minimo per incarico considerando l'incarico multiplo come la sommatoria di 2 incarichi, ovviamente sempre in base alla media mensile.

Articolo 31 – Domenicale e festivo.

31.1 Fermo restando quanto previsto dall'articolo 30, le imprese applicheranno una maggiorazione di Euro 0,65 ad incarico per gli incarichi eseguiti nella giornata della Domenica ed una maggiorazione di Euro 2,58 ad incarico per gli incarichi eseguiti nei giorni festivi.

31.2 Per giorni festivi si intendono: 1 gennaio (Capodanno), 6 gennaio (Epifania), Pasqua, Lunedì di Pasqua, 25 aprile (Festa della Liberazione), 1° maggio (Festa dei Lavoratori), 2 giugno (festa nazionale della Repubblica) 15 agosto (Ferragosto), 1° novembre (Ognissanti), 8 dicembre (Immacolata), 25 dicembre (Natale), 26 dicembre (Santo Stefano), giorno del Santo Patrono.

Articolo 32 – Maggiorazioni e bonus.

32.1 Fermo restando quanto previsto dall'articolo 30, le imprese applicheranno le seguenti indennità e i seguenti bonus:

- (i) bonus Spesa Scomoda sulla base di un indice di peso volumetrico come di seguito:
 - Euro 0,70 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 30 e 39;
 - Euro 1,29 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 39 e 55;
 - Euro 3,87 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 55 e 80;
 - Euro 5,16 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 80 e 100;
 - Euro 6,45 ad incarico per incarichi con indice compreso tra sopra i 100.
- (ii) indennità per edifici senza ascensore, a prescindere dal peso dell'incarico ed in aggiunta all'eventuale indennità di spesa scomoda, per un importo fisso e pari a Euro 1,30 per incarichi dal 2^a piano in poi;
- (iii) contributo spese carburante per incarico come di seguito: pagamento su tutte le tratte anche per incarichi non consecutivi effettuati nel corso della giornata (ad eccezione della tratta fino allo store del primo incarico della giornata e della tratta di ritorno dal cliente dell'ultimo incarico della giornata):
 - 0,20€/km dalla data indicata all'articolo 37 che segue e fino al 31.12.2024;
 - 0,21€/km dal 1.1.2025 al 31.12.2025;
 - 0,22€/km dal 1.1.2026;
- (iv) Bonus incarichi in Area a Traffico Limitato (ZTL) per un importo fisso e pari ad Euro 4,00, oltre il rimborso documentato di eventuali pass per l'accesso orario/giornaliero.

Articolo 33 – Indennità di disponibilità.

33.1 L'introduzione dell'istituto dell'indennità di disponibilità ha l'obiettivo di pagare il tempo messo a disposizione dagli *Shopper*, rendere più efficiente l'organizzazione del lavoro e garantire agli *Shopper* una miglior saturazione della loro disponibilità.

33.2 Lo *Shopper* che abbia effettuato, nell'arco di tutta la durata dei rapporti di collaborazione interscorsi con lo stesso committente, almeno 50 incarichi e che abbia dato la propria disponibilità per almeno n. 32 *slot orari* su base mensile, calcolata attraverso la media delle disponibilità date dallo *Shopper* negli ultimi tre mesi (restando inteso che non rileveranno ai fini del computo della media i periodi di sospensione dell'*account* previsti a vario titolo dal presente accordo), avrà diritto a un'indennità di disponibilità pari a Euro 1,30 per ciascuno *slot orario* in cui abbia dato la propria disponibilità e in relazione al quale non abbia effettuato alcun incarico né abbia rifiutato alcuna proposta di incarico, fino ad un massimo di 48 *slot orari* settimanali.

33.3 Lo *Shopper* potrà rifiutare una proposta di incarico, pur trasmessa in uno *slot orario* in relazione al quale lo *Shopper* stesso ha dato la propria disponibilità, nei seguenti casi:

- (i) stato di malattia di cui all'articolo 25 insorto durante la disponibilità;
- (ii) proposta di incarico in contrasto con eventuali limitazioni mediche certificate e tempestivamente trasmesse dallo *Shopper* all'azienda;
- (iii) spesa da consegnare oltre il primo piano in edificio senza ascensore in caso di età superiore

12

ai 60 anni (in assenza di limitazioni certificate);

- (iv) proposta di incarico fuori area;
- (v) documentata inutilizzabilità del mezzo di trasporto utilizzato;
- (vi) proposte di incarico relative a carrelli da recapitare in area ZTL (nel caso in cui non sia possibile accedere a pagamento in ZTL con l'automobile). Le città nelle quali non sia possibile accedere a pagamento in area ZTL verranno mappate dalle imprese affinché ogni Shopper sappia esattamente come comportarsi;
- (vii) proposta di incarico trasmessa oltre le finestre temporali di cui all'articolo 19.5.

33.4 Si precisa che nelle ipotesi di cui ai punti (i), (iii), (v) non verrà erogata alcuna indennità per le disponibilità orarie nelle quali siano pervenute proposte di incarico non accettate dallo Shopper.

33.5 Lo Shopper potrà rifiutare l'incarico al di fuori delle casistiche previste al punto 33.3; questo comporterà la perdita dell'indennità di disponibilità per l'intera giornata ma non produrrà alcun effetto negativo sul rapporto di collaborazione, incluse le occasioni di collaborazione.

33.6 Le parti si impegnano a verificare, a tre mesi dall'introduzione dell'indennità di disponibilità, l'effetto di questo istituto sulla saturazione degli Shopper; l'obiettivo è arrivare ad una saturazione minima del 75% della disponibilità oraria individuata dagli Shopper.

GP

Articolo 34 – Trattamenti per gli Shopper junior.

34.1 Ai fini del presente Accordo, lo Shopper junior è lo Shopper che abbia eseguito meno di n. 500 incarichi nell'arco di tutta la durata dei rapporti di collaborazione intercorsi con lo stesso committente.

34.2 I trattamenti per gli Shopper junior sono i seguenti:

- (i) compenso minimo per incarico pari a:
 - Euro 12,00 dalla data indicata all'articolo 37 e fino al 31.12.2024;
 - Euro 12,50 dal 1.1.2025 al 31.12.2025;
 - Euro 13,00 dal 1.1.2026;
- (ii) Indennità di disponibilità: Euro 1,26;
- (iii) bonus Spesa Scomoda sulla base di un indice di peso volumetrico come di seguito:
 - Euro 0,68 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 30 e 39;
 - Euro 1,26 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 39 e 55
 - Euro 3,75 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 55 e 80;
 - Euro 5,00 ad incarico per incarichi con indice compreso tra 80 e 100;
 - Euro 6,25 ad incarico per incarichi con indice compreso tra sopra i 100;
- (iv) indennità per edifici senza ascensore, a prescindere dal peso dell'incarico ed in aggiunta all'eventuale indennità di spesa scomoda, per un importo fisso e pari a Euro 1,26 per incarichi dal 2° piano in poi;
- (v) Bonus incarichi in Area a Traffico Limitato (ZTL) per un importo fisso e pari ad Euro 3,88, oltre il rimborso di eventuali pass per l'accesso
- (vi) una maggiorazione di Euro 0,63 ad incarico per gli incarichi eseguiti nella giornata della Domenica ed una maggiorazione di Euro 2,50 ad incarico per gli incarichi eseguiti nei giorni festivi.

AL

34.3 Con riferimento all'anno 2024, ai fini del computo dei n. 500 incarichi si avrà riguardo agli incarichi effettuati dallo Shopper nell'anno 2023.

GA B AL GP FT

34.4 Per quanto concerne tutti i trattamenti non espressamente elencati al punto 34.2 che precede, troverà applicazione in favore degli *Shopper junior* la disciplina prevista per gli *Shopper* ai sensi del presente Accordo Nazionale.

Nota a verbale: per garantire il riconoscimento della professionalità degli *Shopper senior* che oggi collaborano con le imprese verrà preso in considerazione il numero degli incarichi svolti nei 12 mesi precedenti la sottoscrizione del presente accordo, salva diversa intesa a livello aziendale.

SEZIONE III DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 35 – Sostenibilità ambientale.

35.1 Le parti intendono dare all'attività degli *shopper* una strategia di riduzione delle emissioni di CO2. A tal fine si impegnano ad aprire, entro il 2024, un tavolo di confronto con le società del comparto con l'obiettivo di ottenere un'esecuzione dell'attività dello *Shopper* in modo più sostenibile sul fronte dell'utilizzo di veicoli a minor impatto ambientale e puntando ad un'ottimizzazione delle attività tale da consentire la riduzione dei km percorsi per l'esecuzione degli ordini. Tali iniziative potrebbero coinvolgere, a titolo esemplificativo, società terze in modalità di partnership e di accordo esclusivo per l'acquisto incentivato a veicoli elettrici.

Articolo 36 – Account multipli irregolari.

36.1 È vietato utilizzare account di terzi.

36.2 Le parti contestano e condannano qualsiasi forma di irregolarità.

36.3 Le aziende assicureranno ogni e più opportuna iniziativa finalizzata ad escludere situazioni fraudolente.

Articolo 37 – Periodo transitorio.

37.1 Alla luce della necessità di apportare significative modifiche alle piattaforme digitali, si conviene un periodo transitorio, come segue:

- (i) le misure di cui agli articoli 31, 32.1 (i), (ii), (iii) e (iv) e 34.2 (iii), (iv), (v) e (vi) saranno implementate dalle imprese idealmente entro un mese dalla sottoscrizione dell'accordo e comunque non oltre il 1.4.2024;
- (ii) le misure di cui agli articoli 30 e 34.2 (i) saranno implementate dalle imprese entro e non oltre il 1.5.2024;
- (iii) le misure di cui agli articoli 33 e 34.2 (ii) saranno implementate dalle imprese entro e non oltre il 1.6.2024;
- (iv) le restanti misure aventi ripercussioni economiche e/o che richiedono una modifica del funzionamento della piattaforma saranno implementate dalle imprese entro e non oltre il 3.8.2024, fermi restando i trattamenti già vigenti alla data di sottoscrizione del presente Accordo. Fino a tale data, resteranno in vigore le misure previste dal c.d. "accordo ponte" sottoscritto in data 1.8.2023.

37.2 Per quanto riguarda la restante parte del presente Accordo, l'entrata in vigore decorrerà dalla data di sottoscrizione.

37.3 Le parti costituiranno una Commissione Paritetica per la gestione delle tematiche oggetto del presente Accordo, per l'esame delle informazioni relative alla stipula dei contratti degli *Shopper* e all'applicazione della presente intesa, nonché per valutare strumenti di politica attiva per la

gestione di eventuale gestione di criticità aziendali e al fine del mantenimento dei livelli della base Shopper nel settore.

37.4 Alla luce dell'estrema innovatività della regolamentazione di settore, e dell'elaborazione normativa in corso, le Parti si impegnano a incontrarsi tempestivamente e ad aprire un tavolo di confronto volto all'occorrenza ad aggiornare il presente Accordo, con particolare riguardo alla qualificazione dei rapporti di lavoro, in caso di introduzione, nel triennio di riferimento, di un nuovo assetto normativo definitivo e in vigore nell'ambito dell'ordinamento nazionale.

Letto, confermato e sottoscritto.

Assogrocery

Stella Spiller

NIDIL-CGIL

Roberto Cui

FELSA-CISL

Roberto Cui

UILTEMP-UIL

Roberto Cui
Fiorenzo Brevi

delegazione sindacale shopper

Fumetopet

Aggiù Adria