

## IPOTESI DI ACCORDO NAZIONALE PER LA DISCIPLINA DEI LAVORATORI DIPENDENTI DELLE GAMING HALL.

Il giorno 15 maggio 2019, dando seguito a quanto previsto dal Titolo XIV – Capo II – Norme per i Bingo del CCNL per i dipendenti da aziende dei settori pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo 8 febbraio 2018, tra la Federazione Italiana Pubblici Esercizi (F.I.P.E.), rappresentata dal Direttore Generale Roberto Calugi, da Silvio Moretti e Andrea Chiriatti e una delegazione composta da Massimo Falcaro, Francesco Sanfelice, Patrizia Maria Teresa Macchia, Diana Nelli, Cosma Damiano De Rosa, Antonia Buscemi, Enrico Polo, Italo Marcotti, Germana Alviggi, Marco Prosperi ed Andrea Stoccoro

e

la FILCAMS CGIL, rappresentata dal Segretario Nazionale Cristian Sesena e da Luca De Zolt

la FISASCAT CISL, rappresentata dal Segretario Nazionale Mirco Ceotto

e la UILTuCS, rappresentata dal Segretario Nazionale Emilio Fagnoli

si è stipulata

la presente ipotesi di accordo nazionale che costituisce allegato al CCNL per i dipendenti da aziende dei settori pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo 8 febbraio 2018, per la disciplina del rapporto di lavoro dei lavoratori dipendenti delle Gaming Hall ove prevista l'attività di Bingo.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente accordo, si applica integralmente il CCNL per i dipendenti da aziende dei settori pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo 8 febbraio 2018.

### Premessa

Il mercato di riferimento delle Gaming Hall ha da tempo evidenziato una radicale trasformazione della propria organizzazione, anche in considerazione dell'ampliamento delle attività svolte e dei servizi e prodotti di gioco offerti.

Le Parti, riconoscono a tal proposito che l'incertezza complessiva generata dal susseguirsi di interventi normativi ai diversi livelli territoriali di regolamentazione pone limiti oggettivi alla attività di programmazione anche nel breve termine oltre che nel medio/lungo termine nonché agli investimenti, per l'impossibilità di prevedere gli impatti della normativa sulle imprese.

I continui interventi regolamentari hanno ridotto i margini delle imprese in modo peraltro frammentato e arbitrario (fuori da un contesto, pur auspicato, di indirizzo interistituzionale, scaturito in sede di Conferenza Unificata Stato, Regioni e autonomie locali) creando incertezza sulla sussistenza stessa delle imprese oltre che sull'occupazione; hanno pertanto posto in difficoltà un settore che garantisce significativi livelli occupazionali diretti e nel relativo indotto.

Le aziende del settore, in qualità di concessionari dello Stato, sotto il coordinamento dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, sono il cardine di una progressiva legalizzazione dell'offerta che ha determinato un maggior presidio da parte dello Stato dell'attività di gioco con vincite in denaro, con un enorme contributo all'Erario e un impianto organizzativo che costituisce tuttora un modello nel panorama internazionale.

A questo vanno aggiunti i radicali processi di automazione e digitalizzazione che hanno prodotto un forte cambiamento nelle quotidiane attività del personale a vario titolo impiegato nelle "sale gioco" da un lato semplificando le mansioni effettivamente prestate, dall'altro superando le previsioni in materia di Classificazione dal Protocollo del 1999.

Attualmente la "sala" non è più il luogo in cui si svolge esclusivamente il gioco del Bingo, bensì un sostanziale negozio dedicato ai giochi pubblici regolamentati (cd. "Gaming Hall").

Ciò ha comportato la necessità di disegnare una disciplina contrattuale che fosse rappresentativa della realtà effettiva del settore, tenendo conto delle modifiche organizzative e tecnologiche intervenute e dell'evoluzione del modello commerciale, affinché fosse più funzionale e coerente con le esigenze delle imprese e dei lavoratori.

La crisi del "settore gioco", acuita dagli ultimi interventi legislativi e regolamentari ha comportato negli anni diverse e gravi problematiche occupazionali che sono state in parte affrontate con intese di secondo livello che, al fine di salvaguardare i livelli occupazionali, sono intervenute, tra l'altro, sulla Classificazione del personale in forza.

Ai fini di un corretto funzionamento delle Gaming Hall, a livello aziendale, si contemperano la necessità di garantire il miglior servizio al cliente con le esigenze dei lavoratori. In tal senso le Parti, considerata la necessità che alcuni istituti contrattuali, per essere aderenti alle specificità del settore, siano regolamentati con criteri e formulazioni diversi da quelli previsti per la generalità dei dipendenti da Aziende del settore turismo, convengono, altresì, di disciplinare, anche in funzione di un consolidamento e di uno sviluppo delle potenzialità del settore, i rapporti di lavoro dei dipendenti dalle Gaming Hall secondo le norme del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018 qui di seguito tassativamente indicate, fatto salvo quanto espressamente disposto in deroga al presente accordo.

Le parti si impegnano inoltre a promuovere azioni congiunte volte a garantire che l'esperienza di gioco si svolga in condizioni di tutela e sicurezza per il giocatore, oltre che per i lavoratori, ponendo in essere tutte le attività che possano accrescerne la piena informazione ed il senso di responsabilità. Le parti promuoveranno momenti di cooperazione con enti, istituti di ricerca, esperti indipendenti al fine di favorire

buone pratiche di prevenzione delle dipendenze patologiche volte ad aumentare, in tutti i giocatori, la consapevolezza sui rischi del gioco.

### **Dichiarazione congiunta**

Le Parti, riconoscono che il settore è caratterizzato da un mercato i cui margini evolutivi risultano non ancora del tutto verificabili, per l'incertezza normativa che lo caratterizza, per la frammentazione a livello nazionale, regionale e territoriale, anche con riferimento alle prossime aggiudicazioni delle concessioni.

A tal fine concordano di prevedere, entro il terzo quadrimestre del 2019, specifici momenti di incontro per valutare l'evoluzione e gli andamenti economici del settore.

Le Parti ritengono, altresì, che la professionalità degli addetti costituisce elemento indispensabile e patrimonio comune su cui è necessario investire, anche in termini di formazione, al fine di valorizzare lo sviluppo del settore e favorire le esigenze delle Aziende nel reperimento di specifiche e nuove professionalità.

A tal fine convengono di incontrarsi entro il 1° dicembre 2019 per individuare gli opportuni strumenti normativi capaci di agevolare i processi di sviluppo occupazionale nel settore.

Quanto previsto in materia di classificazione del personale stante le forti innovazioni introdotte sarà oggetto di monitoraggio che le parti si impegnano ad effettuare entro tre mesi dalla scadenza del CCNL (31 dicembre 2021).

### **Art.1 – Campo di applicazione**

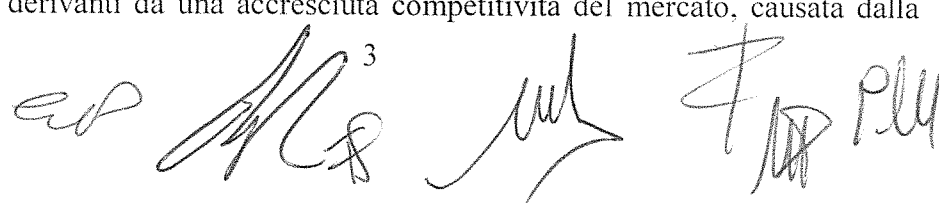
I rapporti di lavoro dei dipendenti dalle Gaming Hall ove presente attività di bingo, sono disciplinati dalle norme contenute nel presente accordo e, per quanto non espressamente regolamentato, dalla parte generale del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

Il presente accordo costituisce pertanto riferimento esclusivo per i rapporti di lavoro dei dipendenti dalle Gaming Hall, ove presente attività di bingo. Il presente accordo sostituisce integralmente l'allegato P – Ipotesi d'accordo nazionale per la disciplina dei lavoratori dipendenti da sale bingo – CCNL 8 febbraio 2018. Continuano a trovare applicazione le intese contenute negli accordi sottoscritti a livello aziendale prima dell'entrata in vigore del presente accordo anche ai fini di cui all'art. 1 della legge n. 338/1989, nonché dell'art. 2, comma 25, della legge n. 549/1995.

Le Parti, inoltre, condividono l'esigenza di contrastare fenomeni di dumping contrattuale, riconoscendo a tal fine la conformità di tale protocollo alle disposizioni previste dall'art.51 del d.lgs. 81/2015.

### **Art. 2 – Classificazione del personale**

Le Parti concordano un nuovo impianto di classificazione del personale che ritengono maggiormente rispondente alle esigenze di valorizzazione delle professionalità espressa nelle Gaming Hall, in coerenza con le esigenze organizzative derivanti da una accresciuta competitività del mercato, causata dalla



crisi del settore, dai processi di automatizzazione e dal mutato quadro di riferimento normativo.

GAMING HALL MANAGER, intendendosi per tale colui che, con ampia autonomia decisionale ed operativa nell'ambito di direttive generali impartitegli, esercita in via continuativa il controllo generale del funzionamento di una o più Gaming Hall, assumendone eventualmente la rappresentanza, assicura il raggiungimento degli obiettivi commerciali e di gestione assegnati e la qualità del servizio alla clientela svolgendo le seguenti principali attività: programmazione e gestione di tutte le attività concernenti l'offerta di gioco e la ristorazione; redazione dei palinsesti di gioco; gestione e supervisione delle attività di marketing; organizzazione, gestione e addestramento del personale; coordinamento e supervisione di tutte le attività operative ed amministrative della Gaming Hall; coordinamento e confronto con la direzione aziendale; gestione dei fondi cassa della Gaming Hall; è responsabile del rispetto e dell'applicazione delle norme che disciplinano tutte le attività svolte all'interno della Gaming Hall.

Le attività che precedono sono elencate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, dovendo ritenersi ricomprese in esse tutte le attività strumentali, collegate al ruolo e finalizzate a esercitare il controllo generale e costante del funzionamento della singola Gaming Hall e la sua completa gestione.

Il trattamento retributivo dei lavoratori inquadrati in tale profilo professionale è quello riferito al livello QUADRO B delle tabelle retributive del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

GAMING HALL LEAD, intendendosi per tale colui che, in via continuativa e con autonomia decisionale e operativa nell'ambito delle direttive impartitegli, svolge nell'ambito di strutture complesse e con elevata professionalità ed esperienza oltre a tutte le attività di natura esecutiva — anche tutte le seguenti attività: gestione di tutte le attività operative della Gaming Hall; gestione della turnazione del personale in coordinamento con il Gaming Hall Manager; direzione e controllo del regolare svolgimento delle attività concernenti il gioco e la ristorazione; verifica del rispetto del palinsesto di gioco stabilito dal Gaming Hall Manager; direzione e controllo del funzionamento di tutte le attività connesse al regolare svolgimento delle operazioni gioco; gestione e controllo del regolare andamento della Gaming Hall; supervisione del corretto funzionamento di tutti gli apparecchi, installazioni e servizi; supervisione del rapporto con i clienti, della condotta professionale del personale della Gaming Hall, del pieno e corretto funzionamento di tutti i servizi offerti alla clientela, cura la corretta redazione della contabilità specifica del gioco così come della tenuta e custodia della Gaming Hall, delle autorizzazioni necessarie per il suo funzionamento e della documentazione. Sono ricomprese le altre attività strumentali non previste nella suddetta elencazione collegate al ruolo e finalizzate alla completa gestione operativa della Gaming Hall.

Il trattamento retributivo dei lavoratori inquadrati in tale profilo professionale è quello riferito al 2° livello delle tabelle retributive del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

*Handwritten initials and signatures on the left margin:*  
DN  
B  
A

*Handwritten initials and signatures on the right margin:*  
A  
h  
S  
h

*Handwritten signatures and initials at the bottom of the page:*  
4  
PMM  
h

GAMING HALL SPECIALIST, intendendosi per tale colui che, in possesso di particolari conoscenze tecniche e consolidata esperienza nell'area Gaming maturata nell'ambito della medesima Azienda o settore, svolge, in via continuativa, con autonomia prevalentemente operativa nell'ambito delle direttive impartitegli dai superiori gerarchici e funzionali ed eventualmente coordinandosi con lavoratori di pari livello, le attività di competenza dell'Operatore Gaming Hall e le attività di supporto al Gaming Hall Lead (ove previsto dall'organizzazione della Sala) o al Gaming Hall Manager nella gestione operativa. Garantisce, pertanto il raggiungimento degli obiettivi assegnati, verifica il rispetto dei turni di lavoro da parte del personale, cura il rapporto con i clienti, verifica che le attività del personale vengano svolte con professionalità, assicura il pieno e corretto funzionamento di tutti i servizi offerti alla clientela, garantisce il rispetto del corretto svolgimento delle attività concernenti il gioco, controlla il corretto funzionamento di tutti gli apparecchi, installazioni e servizi della propria area.

Le attività che precedono sono indicate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, dovendo ritenersi ricomprese in esse tutte le attività strumentali, collegate al ruolo e al livello di inquadramento, finalizzate anche a supportarne la gestione operativa dell'area Gaming.

Il trattamento retributivo dei lavoratori inquadrati in tale profilo professionale è quello riferito al 4° livello delle tabelle retributive del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

GAMING HALL OPERATOR, intendendosi per tale colui che abbia acquisito, nell'ambito della medesima Azienda, almeno 18 mesi di esperienza nell'esecuzione delle seguenti mansioni: esercitare le operazioni di gioco e attività connesse, controllare il corretto funzionamento di tutti gli apparecchi, installazioni e servizi; accogliere e seguire il cliente; assicurarsi che il ritmo delle operazioni di gioco sia adeguato; verificare le palline estratte in modo automatico e le cartelle (convalidare le cartelle, c.d. attività del tavolo di regia); eseguire operazioni di vendita, incasso denaro, accettazione e pagamento di scommesse e ticket e tutte le operazioni di cassa in generale che prevedano maneggio denaro; eseguire lo "scassetto" e rendicontazione; comunicare e promuovere i prodotti di gioco e le attività di fidelizzazione della clientela, distribuire gadget e coupon; riordinare e riassetare la zona di gioco presidiata, nonché eseguire ogni altro compito inerente la gestione degli apparecchi di intrattenimento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo la loro pulizia e manutenzione. In generale, rispettare le norme tecniche e operative per le attività sopra descritte.

Sono ricomprese le altre attività strumentali non previste nella suddetta elencazione, collegate al ruolo e al livello d'inquadramento, finalizzate alla completa gestione operativa della Gaming Hall.

Il trattamento retributivo dei lavoratori inquadrati in tale profilo professionale è quello riferito al 5° livello delle tabelle retributive del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

102

B

M

Am

av M<sup>5</sup>

ul C

Ch

PM

MT

St

GAMING HALL OPERATOR JUNIOR, intendendosi tale colui che, nell'ambito della medesima Azienda, abbia fino a 18 mesi di esperienza nelle mansioni di Operatore Gaming Hall.

Il trattamento retributivo dei lavoratori inquadrati in tale profilo professionale è quello riferito al 6° livello delle tabelle retributive del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018.

### **Dichiarazione a verbale**

Per quanto concerne il personale operante nell'area food si fa riferimento a quanto definito dalla classificazione prevista dal CCNL dell'8 febbraio 2018 Tenuto conto dei processi operativi standardizzati adottati le parti si danno atto che le attività di ristorazione svolte nelle Gaming Hall sono generalmente afferenti al 5 livello del CCNL dell'8 febbraio 2018.

### **Art. 3 – Retribuzione**

A decorrere dall'entrata in vigore del presente accordo e, ove presenti accordi aziendali, esperite le procedure di attuazione del contratto a livello aziendale, tutti i dipendenti delle Gaming Hall, saranno inquadrati secondo i livelli e le qualifiche previste dall'art. 2 che precede.

Ai soli fini economici, per i dipendenti già assunti alla data di sottoscrizione del presente accordo si applicheranno gli aumenti retributivi previsti dal CCNL dell'8 febbraio 2018 in base al livello d'inquadramento applicato fino alla data di sottoscrizione del presente accordo.

Le differenze economiche generate, rispetto al livello acquisito, derivanti dal precedente inquadramento e dalle progressioni sopradescritte, saranno riconosciute in apposita voce della busta paga a titolo di elemento contrattuale distinto della retribuzione non assorbibile. In detta voce verranno inseriti tutti i trattamenti economici di natura contrattuale già riconosciuti al momento della sottoscrizione del presente accordo.

Decorso il termine di validità del CCNL dell'8 febbraio 2018 ed erogati i relativi aumenti economici, ai dipendenti si applicherà la progressione stipendiale propria del livello d'inquadramento del presente accordo.

### **Articolo 4 – Limiti quantitativi contratto a tempo determinato**

In considerazione della peculiarità dell'attività svolta dalle Aziende del comparto Gaming Hall, le parti concordano che il numero di lavoratori impiegati con contratto a tempo determinato, previsto al comma 1, dell'articolo 86 del CCNL per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018, al fine della base di computo, debba essere riferito a ciascuna Gaming Hall.

*(Handwritten signatures and initials are present on the page, including a large signature on the left, a signature on the right, and several initials at the bottom.)*

## Articolo 5 - Formazione

In considerazione della dotazione tecnica e degli investimenti tecnologici delle Aziende del settore, si prevede che ogni attività formativa - riferita a qualsiasi materia (compresa la formazione del R.L.S. conforme alle previsioni di cui all'art. 37 del D.Lgs. 81/2008 e all'Accordo Stato-Regioni del 7 luglio 2016), possa esser validamente svolta e/o erogata anche in modalità e-learning.

Le parti convengono sul ruolo strategico della formazione professionale nella conservazione di adeguati livelli di professionalità per gli addetti del settore. A tal fine si impegnano a condividere iniziative, anche di concerto con la bilateralità di derivazione contrattuale, mirate alle peculiari esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori delle gaming halls.

## Articolo 6 – Apprendistato

Le Parti intendono disciplinare il contratto di apprendistato professionalizzante per Aziende del comparto Gaming Hall (ove sia presente attività di bingo).

Ferme restando le disposizioni contenute nella parte del CCNL per i dipendenti da Aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione collettiva e commerciale e Turismo dell'8 febbraio 2018, le Parti individuano i profili professionali dell'apprendistato professionalizzante, definiti ai sensi dell'art. 44, commi 1 e 2 del D.Lgs. n. 81/2015.

Ad integrazione dell'allegato A al CCNL di riferimento, per il solo personale dipendente delle Gaming Hall si individuano i seguenti profili formativi:

Denominazione figura	Livello corrispondente	Durata
Gaming Hall Lead	2° livello	36 mesi
Gaming Hall Specialist	4° Livello	24 mesi
Gaming Hall Operator	5° livello	24 mesi

Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui alla presente parte speciale. Sono indicati di seguito i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo. La formazione di tipo professionalizzante è integrata, nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dalla offerta formativa pubblica, interna o esterna alla Azienda, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte complessivo non superiore a centoventi ore per la durata del triennio e disciplinata dalle regioni e dalle province autonome di Trento e Bolzano, sentite le parti sociali e tenuto conto del titolo di studio e delle competenze dell'apprendista.

<p>Descrizione attività: la figura opera nella Gaming Hall e nei locali attigui, svolge compiti complessi con responsabilità di direzione e coordinamento nell'ambito delle indicazioni del Gaming Hall Manager per il raggiungimento dei risultati economici della Gaming Hall.</p>		
Figura professional e CCNL di settore	Competenze potenziali	Contenuto percorso formativo minimo
Gaming Hall Lead	<p>La figura, in aggiunta alle attività di Gaming Hall Operator, lavora con piena autonomia operativa nell'ambito delle direttive impartitegli e per il raggiungimento degli obiettivi della Gaming Hall.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato all'acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, gestione dei collaboratori, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali; time management; gestione del cliente);</p> <p>b) competenze tecnico – professionali, con contenuti di tipo tecnico ed operativo differenziato per ciascuna attività tipica della mansione propria della figura professionale (prodotti e servizi, contesto aziendale di riferimento, processi relativi al contesto aziendale di riferimento ed ai compiti propri della mansione, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzate, sicurezza sul lavoro con riferimento al settore; normativa di settore; regole concessorie)</p>



Descrizione attività: la figura opera nella Gaming Hall e nei locali attigui, svolge compiti operativi sotto direttive e indicazioni del Gaming Hall Manager (e ove previsto da Gaming Hall Lead) per permettere le operazioni di gioco e cura della clientela.

Figura professionale CCNL di settore	Competenz e potenziali	Contenuto percorso formativo minimo
Gaming Hall Specialist	La figura, in aggiunta alle attività di Gaming Hall Operator, opera con discreta autonomia operativa collaborando al raggiungimento degli obiettivi dell'area Gaming Hall.	Il percorso formativo è preordinato all'acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali; leadership, time management; gestione del cliente); b) competenze tecnico – professionali, con contenuti di tipo tecnico ed operativo differenziato per ciascuna attività tipica della mansione propria della figura professionale (prodotti e servizi, contesto aziendale di riferimento, processi relativi al contesto aziendale di riferimento ed ai compiti propri della mansione, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzate, sicurezza sul lavoro con riferimento al settore.

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom half of the page. Some are large and stylized, while others are smaller and more compact.

Gaming Hall Operator	La figura opera generalmente gestendo attività nel rispetto degli standard di servizio previsti per la Gaming Hall.	<p>Il percorso formativo è preordinato all'acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico – professionali, con contenuti di tipo tecnico ed operativo differenziato per ciascuna attività tipica della mansione propria della figura professionale (prodotti e servizi, contesto aziendale di riferimento, processi relativi al contesto aziendale di riferimento ed ai compiti propri della mansione, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzate, sicurezza sul lavoro con riferimento al settore</p>
----------------------	---	--

F.I.P.E.

*[Handwritten signatures]*

Enrico Vico

Manuela

Roberto

Silvia Busani

F. Gianni Spin

Luca

*[Handwritten signature]*

Antonio

Francesco

FILCAMS CGIL

*[Handwritten signature]*

FISASCAT CISL

*[Handwritten signature]*

UILTuCS

*[Handwritten signature]*