

A gentile richiesta I gradi parentela e affinità nei congedi

Il nostro regolamento interno prevede un giorno di congedo pagato nel caso di decesso di parenti prossimi (fino al grado di cugino); un collaboratore ha dovuto partecipare al funerale del fratello della madre della moglie. Per tale evento vi è un diritto al congedo remunerato?

L'assenza per un funerale rientra tra i congedi usuali che sono previsti dall'art. 329 cpv. 3 CO. Tale norma impone infatti al datore di lavoro di concedere al lavoratore le ore e i giorni di libero usuali e, se il contratto è disdetto, il tempo necessario per cercare un altro lavoro. La legge non elenca in modo dettagliato ed esaustivo quali sono le occasioni e gli avvenimenti che danno al lavoratore il diritto di assentarsi giustificatamente dal lavoro, bensì si limita a indicare che si deve trattare delle ore e dei giorni di libero usuali. Il riferimento a quanto è usuale comporta l'applicazione elastica della norma, nel senso che sono compresi tutti i congedi che secondo il luogo e il momento sono considerati usuali. Tali congedi, che sono chiamati anche congedi straordinari, sono costituiti da interruzioni del lavoro in caso di eventi eccezionali, di carattere personale o familiare (come matrimonio, nascita o adozione di un figlio, sorveglianza di un parente malato, decesso di un prossimo, trasloco), oppure in

presenza di urgenze cui il lavoratore deve fare fronte (visite mediche, necessità amministrative, impegni pubblici, doveri politici o religiosi). La durata specifica di tali congedi straordinari non è regolata dalla legge, che si limita a fare riferimento a quanto necessario. Dal punto di vista della remunerazione, il diritto al congedo non comporta automaticamente il parallelo diritto al salario. Il legislatore ha espressamente rinunciato a prevedere il diritto al salario per tali assenze, per cui il principio generale è che tali congedi permettono al lavoratore di assentarsi dal lavoro ma non comportano il diritto alla remunerazione. Il diritto al salario (rispettivamente l'impossibilità da parte del datore di lavoro di richiedere al lavoratore il recupero del tempo di lavoro non effettuato) per simili congedi deve essere esaminato separatamente e in modo indipendente sulla scorta dell'art. 324a cpv. 1 CO; in altre parole il diritto al salario sorge se l'assenza rappresenta un impedimento non colpevole e inerente alla persona del lavoratore. Nel caso concreto del regolamento che prevede un congedo di un giorno per il decesso di parenti prossimi, analizzando la norma attraverso la lente dei principi posti dal legislatore, non è possibile stabilire in astratto quali siano effettivamente i parenti prossimi cui si fa riferimento, rispettivamente il grado di parentela che costi-

tuisce la soglia del diritto del lavoratore. Usualmente i parenti prossimi sono quelli compresi nella parentela dei nonni (nonni, genitori, zii, cugini, discendenti). Tuttavia il diritto al congedo va esaminato secondo la situazione concreta del lavoratore, facendo quindi riferimento a quanto il rapporto con il defunto era stretto e profondo, prescindendo quindi dalla vicinanza formale data dal solo grado di parentela. In tal senso un parente formalmente stretto ma con il quale il lavoratore non ha mai avuto alcuna relazione concreta e che non vedeva da anni risulta avere un legame di vicinanza molto meno forte rispetto a un parente di grado molto distante ma con il quale il collaboratore aveva un rapporto molto profondo. Di conseguenza il congedo per il funerale del fratello della madre della moglie potrebbe effettivamente fondare il diritto al congedo (ma non necessariamente al salario) del collaboratore, se questi aveva un rapporto effettivamente stretto con il defunto. Tale congedo non sarebbe evidentemente ancorato al regolamento aziendale, bensì al principio dell'art. 329 CO.

Costantino Delogu, avvocato

Vacanze, congedi e assenze giustificate: Manuale 3.2.4

Giurisprudenza

Responsabilità del lavoratore - Sentenza del Tribunale Federale del 17 marzo 2015 (4A_599/2013)

Nel 1996 B. è stato assunto dalla ditta A. SA quale "capo meccanico responsabile del servizio dopo vendita" con un salario mensile lordo di CHF 6'000.00. A settembre 2008 B. ha disdetto il rapporto di lavoro con A. SA per poi convenirla in giudizio chiedendone la condanna al pagamento di CHF 47'098.80 per stipendi arretrati, vacanze e mancata messa a disposizione di un veicolo di servizio. La convenuta ha riconosciuto il pagamento di CHF 22'443.45 a titolo di salario ed indennità, ponendolo però in compensazione con una sua pretesa di CHF 235'444.19 per danni subiti nell'espletamento delle pratiche inerenti ai lavori di garanzia (mancato rimborso) e per omessa trasmissione di importi incassati in contanti da clienti. In via riconvenzionale A. SA ha chiesto la condanna di B. al pagamento di CHF 204'730.40. Il 28.03.2012 il Pretore ha accolto l'azione principale limitatamente a CHF 4'046.00 e quella riconvenzionale in ragione di CHF 73'732.00. Il Tribunale d'appello, con sentenza del 28.10.2013 ha riformato il giudizio di I° grado respingendo l'azione riconvenzionale e

condannando la A. SA al pagamento di CHF 25'566.80, non avendo comprovato la correlazione tra le inadempienze concernenti le pratiche di rimborso dei lavori di garanzia e le funzioni attribuite dal contratto al dipendente. Inoltre, secondo il Tribunale d'Appello, la A. SA non ha comprovato la colpevolezza di B. per quanto attiene la pretesa mancata consegna di denaro contante affidatogli dai clienti, essendo queste state riposte - come da istruzioni ricevute - unicamente in una cassetta accessibile a diversi lavoratori. A. SA è così insorta al Tribunale Federale chiedendo l'annullamento della sentenza d'appello. L'Alta Corte ha rilevato come spetti al datore di lavoro comprovare la violazione del contratto, il danno e il nesso di causalità naturale e adeguato, e come spetti al lavoratore dimostrare di esserne esente. Con riferimento alla presunta sottrazione di contanti, il TF ha evidenziato come avendo proprio la A. SA indicato il luogo in cui riporli, non è possibile responsabilizzare B. Con riferimento ai lavori di garanzia, il TF ha considerato come non solo A. SA non avesse provato quali fossero i compiti e le responsabilità di B. (in merito alla violazione contrattuale), ma avesse pure una responsabilità per aver assunto un atteggiamento passivo (visto che simili problemi erano noti da 5 anni).

Il TF ha quindi escluso un risarcimento danni a causa della passività di A. SA, avendo ordinato e tollerato senza opporvisi gli atti del lavoratore che hanno causato il danno. Va in merito rilevato come delle direttive puramente formali, non accompagnate da alcuna misura che ne assicuri l'osservanza, sono insufficienti e vengono parificate dalla giurisprudenza a pura tolleranza.

Elisabetta Conte Bombardieri, avvocato

Responsabilità civile del dipendente: Manuale 3.1.5.1

IMPRESSUM

Newsletter **Lavoro** è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione **Il diritto del lavoro applicato**.
Editore: Robert Boss
Responsabile Newsletter: Marina D'Alò
Hanno collaborato: Christian Marazzi; Elisabetta Conte Bombardieri, avvocato; Costantino Delogu, avvocato.
Boss Editore SA - CH 6997 Sessa
tel. +41(0)91 600 93 03
fax +41(0)91 600 93 04
Redazione: redazione@boss-editore.ch
Amministrazione: info@boss-editore.ch
© www.boss-editore.ch

Editoriale

Il mondo del lavoro è in continuo movimento. In questo contesto anche il contratto di lavoro evolve. Ma come avviene questo processo? La risposta viene fornita dal professor Christian Marazzi, economista, professore SUPSI, autore di numerose pubblicazioni sulle trasformazioni del mondo del lavoro, e dall'avvocato Elisabetta Conte Bombardieri. Il nostro intervistato riassume per i nostri lettori i principali eventi che hanno portato alla nascita di diverse forme di attività lavorative e che, di conseguenza, costringono a rivedere anche l'impostazione del contratto di lavoro. Il professor Marazzi, tracciando questa panoramica sociologica, sottolinea, tra l'altro, che anche la giurisprudenza dovrà tener conto di questi nuovi scenari per evitare squilibri che potrebbero avere ripercussioni anche gravi su tutta la società. L'avvocato Conte Bombardieri, invece, illustra come nella pratica si sono affrontati i rapidi mutamenti del mondo del lavoro, adattando continuamente il contratto. Sempre all'avvocato Elisabetta Conte Bombardieri è stata affidata questo mese la rubrica Giurisprudenza. Il tema da lei scelto è la responsabilità civile del dipendente. Come di consueto verrà citata una sentenza del Tribunale federale che consentirà di conoscere interessanti aspetti giuridici. L'avvocato Costantino Delogu ha dato risposta, nello spazio A gentile richiesta, ad un abbonato il quale desiderava avere delucidazioni in merito ai gradi di parentela/affinità con riferimento ai relativi diritti del lavoratore.

Marina D'Alò

All'interno:

- **Il contratto si è evoluto di pari passo**
- **Lesito del sondaggio** su "Il diritto del lavoro applicato"
- **I gradi parentela e affinità nei congedi** / A gentile richiesta
- **Responsabilità del lavoratore** / Giurisprudenza

Economia, giurisprudenza e sociologia per aiutarci ad immaginare cosa accadrà Una radiografia del nuovo mondo del lavoro

Intervista all'economista Christian Marazzi

Christian Marazzi – economista, professore SUPSI, autore di numerose pubblicazioni sulle trasformazioni del mondo del lavoro – ha accettato di tracciare per i nostri lettori un quadro delle principali tappe che hanno avuto un'influenza anche a livello contrattuale. Egli fa risalire l'inizio di questa evoluzione a, circa, quindici anni fa. Dal 2000, infatti, le analisi hanno registrato cambiamenti significativi. Da queste ricerche è scaturita una fotografia delle trasformazioni più marcate. "Si è passati, ci spiega, da un mercato del lavoro in cui il lavoratore a tempo indeterminato era prevalente a una situazione poliedrica. Il contratto a tempo indeterminato ha lasciato il posto a forme di contratto atipico, come dimostrano le statistiche: negli ultimi quindici anni si è creata una prevalenza di impieghi a tempo determinato e parziale". Il mondo del lavoro si è suddiviso in una serie di "frammenti" riassunti dal professor Marazzi.

Prima di tutto il lavoro flessibile, monitorato costantemente anche dall'Ufficio federale di statistica. L'ultimo rapporto, presentato un paio di mesi or sono, evidenzia che il lavoro flessibile a sua volta si suddivide in lavoro temporaneo, lavoro interinale (con una proliferazione di agenzie anche nel Cantone Ticino), lavoro su chiamata (che coinvolge il settore privato ma anche quello pubblico), lavoro a tempo parziale ("in forte aumento – sottolinea il professor Marazzi – coinvolgendo il 36% circa della popolazione attiva, di cui l'85% donne, lavoratori che si considerano, nella proporzione di due ter-

zi, sottooccupati, ossia che vorrebbero poter lavorare di più"). Il nostro interlocutore sottolinea infatti che lavorare di meno non sempre corrisponde all'ideale di conciliare meglio la vita professionale con gli interessi privati, bensì ad un interesse preponderante dei datori di lavoro. Un vantaggio spesso unilaterale, insomma.

Non contemplato dalla statistica ufficiale del lavoro flessibile, ma importante sotto il profilo dei cambiamenti in atto, è, inoltre, il lavoro neo-indipendente, conosciuto – spiega Marazzi – come lavoro autonomo di seconda generazione, o lavoro freelance. La definizione neo-indipendente si riferisce al fatto che non coinvolge solo, come in passato, liberi professionisti ma si è venuto a creare con il cambiamento dei modelli (outsourcing, esternalizzazioni, ecc.) negli anni 80. Il professor Marazzi cita l'esempio di informatici in proprio che lavorano comunque con l'azienda madre pur rimanendo



indipendenti. Hanno sulle loro spalle il carico degli oneri sociali ma si calcola che un quarto di loro presenta lacune assicurative che rischiano di sfociare in un record di prestazioni complementari in un futuro non troppo lontano. Tutti i cambiamenti citati, hanno portato alla nascita di nuove figure che abitano il mercato del lavoro ma che dovrebbero, secondo il nostro intervistato, essere maggiormente oggetto di interesse da parte di politici, economisti e specialisti del diritto del lavoro al fine di garantire una continuità dei diritti sociali che rischia di venire a mancare segue a pag. 2 →

segue da pag. 1 →

Una radiografia del nuovo mondo del lavoro

di fronte a questo nuovo scenario. Si pensi, tanto per citare un altro esempio che preoccupa gli economisti, all'aumentata mobilità. Il lavoro temporaneo, infatti, non consente anch'esso di accumulare le riserve di prestazioni assicurative necessarie (sotto i 3 mesi non c'è l'obbligo di versamento del secondo pilastro).

Ma se prendiamo in considerazione l'evoluzione del contratto di lavoro legata a questi cambiamenti bisogna citare anche altri elementi. Il professor Marazzi ci ha parlato di stage, citando il caso più clamoroso, quello dell'EXPO 2015: si è fatto ricorso al 60% di personale volontario. "Questa è la punta avanzata del processo di precarizzazione. Chi si presta ad effettuare stages gratuiti o poco pagati lo fa per i più svariati motivi: dall'aggiungere un'esperienza al proprio curriculum alla necessità di fare esperienze o di rimanere nell'ambito lavorativo, tra un impiego e l'altro oppure alla fine degli studi. Tutte modalità che rivelano una situazione nuova ma dai risvolti non meno inquietanti: un numero crescente di PMI, anche in Ticino, preferisce più stagisti che apprendisti...", dice Marazzi.

Sorgono, come si è visto, nuove situazioni contrattuali, che dovranno appunto essere valutate anche sotto il profilo del diritto del lavoro per inquadrare giuridicamente questa molteplicità di nuove figure valutando, per esempio, dei principi guida, come il versamento degli oneri sociali garantiti anche per chi fa uno stage. "Abbiamo accumulato tanto ritardo mentre il cambiamento sta procedendo in modo molto rapido", dice Christian Marazzi. La SUPSI si muove sul terreno per capire tutti i risvolti del fenomeno attraverso ricerche mirate e puntuali. "Perché – aggiunge – il dato ricorrente in questo pluriverso finora emerso è l'opacità del futuro. È sempre più difficile fare progetti di vita. In Svizzera si incomincia a dedicarsi alla ricerca di soluzioni atte a colmare il vuoto giuridico-legislativo, contemplando anche gli aspetti assicurativi. Senza dimenticare gli aspetti legati alla salute inerenti alla flessibilità troppo spinta: è provato che i costi della salute sono aumentati in conseguenza di questo nuovo modo di funzionare del mercato del lavoro".

Marina D'Alò

Definizione del contratto di lavoro e differenze con altri contratti: Manuale 2.1
Lavoro flessibile : Manuale 1FLE

Anche la giurisprudenza ha dovuto adattarsi Il contratto si è evoluto di pari passo

Intervista di Marina D'Alò all'avvocato Elisabetta Conte Bombardieri

Senza, ovviamente, risalire alla preistoria, quali sono i principali cambiamenti che ha subito il contratto di lavoro nel corso degli anni?

Verso la metà del XIX secolo i maggiori cambiamenti sono stati costituiti dalla più volte prospettata riduzione del tempo di lavoro, che però non è andata di pari passo con l'aumento della produttività, se non in modo discontinuo ed altalenante. Va infatti rilevato come i datori di lavoro si siano opposti più rigorosamente alla riduzione delle ore settimanali e all'introduzione



nonché successivo prolungamento delle vacanze pagate, che non agli aumenti salariali. Ancor più controverso è stato poi il computo del tempo di lavoro, l'introduzione delle pause pranzo, delle pause brevi, del tempo impiegato per la pulizia dei macchinari e dei locali, l'attesa fra i treni per i ferrovieri, ecc. Certamente l'avvento della società industriale, insieme alla meccanizzazione ed alla divisione del lavoro, ha contribuito all'unificazione del mercato del lavoro. Agli albori del processo dell'industrializzazione, gli imprenditori hanno infatti dilatato senza scrupoli la giornata lavorativa allo scopo di trarre il maggior profitto possibile. Il numero di giorni festivi e di riposo è diminuito perdendo di importanza anche la pratica del lunedì di festa. La legge federale sulle fabbriche del 1877 ha segnato un passo decisivo imponendo una giornata lavorativa di 11 ore, 10 al sabato e vietando il lavoro domenicale. Solo successivamente alla prima guerra mondiale, a seguito della grave crisi economica mondiale, sono generalmente state riconosciute le 48 ore settimanali, poi ridotte a un massimo di 46 dopo la seconda guerra mondiale. In effetti, per risparmiare energia, la settimana è stata portata a 5 giorni lavorativi, affermandosi pressoché definitivamente solo verso il 1960.

E in un lasso di tempo più recente?

Sono nel frattempo state emanate regole particolarmente severe per il lavoro notturno (autorizzazione speciale, supplementi salariali previsti nei CCL,

tutela particolare delle donne, ecc.). Altre regole hanno disciplinato il lavoro a turni, sorto in virtù delle esigenze particolari dell'impiego (posta, ferrovia, ospedale, ecc.) ed in parte dal desiderio di sfruttare al meglio le attrezzature (ad es. nell'industria tessile e meccanica). L'orario di lavoro flessibile, del tutto sconosciuto sino al 1969-1970, si è in seguito diffuso rapidamente dapprima fra i quadri e dopo il 1975 anche fra altre categorie di occupati. Per quanto concerne la pausa pranzo, va evidenziato come fino al 1960 era comune una

pausa pranzo di due ore, affinché si potesse tornare a casa. Solo agli albori degli anni 1960 ha iniziato a diffondersi la cosiddetta giornata all'inglese con orario continuato e breve pausa per il pranzo.

Alcuni giuristi sostengono che sotto molteplici aspetti i contratti di lavoro non hanno subito sostanziali cambiamenti. Se questa affermazione fosse esatta, bisognerebbe concludere che le formule sono sempre attuali oppure che c'è una certa refrattarietà all'aggiornamento?

I mutamenti legislativi più importanti hanno riguardato la salvaguardia dei diritti del lavoratore. Se si pensa ad esempio agli articoli 336 segg. CO che disciplinano la protezione dalla disdetta (abusività della disdetta, disdetta data in tempo inopportuno, licenziamento immediato ingiustificato), non si può non evidenziare come tale protezione sia stata introdotta nella sua forma attuale dalla legge del 18 marzo 1988 in vigore dal 1° gennaio 1989. La protezione in caso di disdetta in tempo inopportuno e di licenziamento immediato ingiustificato è stata nel frattempo migliorata e la disdetta abusiva è stata oggetto di una regolamentazione generale. Una disciplina specifica della disdetta abusiva nella legge è stata proposta a più riprese nel corso del tempo, senza tuttavia arrivare a un esito positivo. La revisione totale del 1971 del diritto del contratto di lavoro ha ad esempio rinunciato a introdurre tale disciplina e prevedeva come motivi abusivi di disdetta soltanto

lo svolgimento del servizio militare o di protezione civile (art. 336g CO, in vigore dal 1° gennaio 1972). Per il resto la revisione lasciava alla giurisprudenza la decisione in merito agli abusi del diritto di licenziare. Attualmente è in esame un avamprogetto concernente la Revisione parziale del Codice delle Obbligazioni, volto a modificare le sanzioni in caso di disdetta abusiva o ingiustificata. Le critiche avanzate alla sanzione in vigore e l'esame della situazione attuale hanno infatti indotto a proporre un inasprimento di tale sanzione, aumentando l'indennità massima dai sei mesi di salario attualmente previsti a dodici mesi. L'aumento si applicherà – se approvata la modifica – a tutte le disdette abusive o ingiustificate e non si limiterà a motivi particolari di disdetta. Il giudice continuerà dal canto suo a disporre del suo potere d'apprezzamento per fissare l'indennità.

Nella sua veste di avvocato, può indicare quale sia la causa più frequente delle vertenze legate a un contratto di lavoro?

Sempre più sovente, le vertenze lavorative sono generate dalle modifiche contrattuali imposte unilateralmente dal datore di lavoro (riduzione della percentuale lavorativa, cambiamento di mansione, aumento di ore, ecc.), da mobbing o dalla volontà di retribuire al minimo il lavoratore (ad es. licenziare un dipendente con oltre 25-30 anni di servizio che ha raggiunto un salario molto più elevato degli altri in funzione degli scatti di anzianità di lavoro).

È più facile o difficile affrontare contestazioni contrattuali quando tra gli interlocutori vi sono parti sindacali?

In base alla mia esperienza, posso generalmente evidenziare come le parti sindacali abbiano influito positivamente nell'affrontare le tematiche lavorative e contrattuali. Solitamente infatti il lavoratore, riceve una prima consulenza dal sindacato, il quale chiarisce gli aspetti giuridici rilevanti. Il tal senso, il lavoratore è in grado di evitare una vertenza insensata contro il datore di lavoro o per contro può adottare le misure a lui più idonee onde far rispettare i propri diritti. Le parti sindacali conoscono il diritto del lavoro e riescono quindi generalmente a dissuadere i lavoratori che intendono procedere giudizialmente senza alcun fondamento giuridico.

A determinare i punti chiave di un contratto solitamente sono le basi giuridiche oppure l'evoluzione del

mercato del lavoro (per esempio orari flessibili, contratti a tempo determinato o stagionali, condizioni salariali variabili, ecc.)?

Ogni contratto deve essere studiato ad hoc per le esigenze aziendali e per quelle del lavoratore. In primis, il datore di lavoro verifica l'evoluzione del mercato del lavoro nel suo settore e da qui sceglie il tipo di contratto più congeniale alla sua attività, proponendolo al lavoratore con la base giuridica più idonea. Le componenti in questione sono dunque a mio modo di vedere perlopiù interdipendenti.

Si sono evoluti nel tempo maggiormente i contratti collettivi o quelli individuali?

Sempre più spazio si sta dando ai contratti collettivi, i quali sono presenti in numerosi settori, mentre sono ancora rivendicati in altri. Nel tempo, quindi, sono certamente i contratti collettivi ad aver avuto la meglio in quanto ad evoluzione. Le parti sindacali in tal senso hanno di certo avuto un ruolo di primo piano. Oggigiorno capita spesso che per la redazione di contratti individuali, i datori di lavoro riprendano delle disposizioni di contratti collettivi in settori affini.

A regolare le cause inerenti al contratto di lavoro è generalmente il Codice delle Obbligazioni. Capita sovente che vi siano anche degli aspetti che sconfinano nel penale?

Lo sconfinamento in ambito penale non è fortunatamente così frequente. Tuttavia, può capitare allorché non venga sufficientemente garantita la salvaguardia dell'integrità fisica del lavoratore, o ne venga lesa in un qualche modo la sfera personale. Si pensi ad es. alla mancata predisposizione di misure di sicurezza in alcune attività (regole SuvaPro). Gli obblighi del datore di lavoro in materia di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute concernono non solo l'"organizzazione", ma anche la "comunicazione e formazione" nonché la "concezione dei posti di lavoro". In caso di mancato rispetto, possono entrare anche in considerazione delle sanzioni penali. Si pensi inoltre all'ingiustificata videosorveglianza del lavoratore. Il datore di lavoro deve proteggere e rispettare la salute e la personalità del lavoratore (art. 328 CO). Se non vi è uno stato di necessità, l'impiego di sistemi di videosorveglianza da parte del datore di lavoro non solo è considerato un mezzo di prova illecito nell'ambito di un processo, ma può anche comportare conseguenze civili (artt. 15 e 25 LPD) e penali (art. 179quater CP).

L'esito del sondaggio su "Il diritto del lavoro applicato"

Abbiamo il piacere di informare sull'esito dell'ultimo sondaggio relativo al sistema d'informazione "Il diritto del lavoro applicato". Prima di tutto desideriamo ringraziare tutti coloro che hanno risposto: la loro collaborazione è preziosa e di beneficio per tutti gli abbonanti.

Il grado di soddisfazione generale dei clienti è molto elevato: il sistema di informazione nel suo complesso ha ottenuto una valutazione di 5,3 punti su una scala da 1 a 6. Questa valutazione positiva offre a noi e a tutti gli autori una grande motivazione per il lavoro futuro.

Per quanto riguarda il sito web www.boss-editore.ch, che di recente è stato ristrutturato ed è comunque sempre oggetto di attente valutazioni verso l'innovazione, i risultati sono incoraggianti. Quasi tutti coloro che hanno acceduto all'area riservata hanno espresso un parere molto positivo in merito alla sua utilità.

Da segnalare però che solo il 50% degli abbonati la utilizzano e questo dato ci motiva ad incoraggiarli ad approfittare di questo valore aggiunto. A questo scopo ricordiamo che le credenziali di accesso all'area riservata sono riportate sulle fatture.

La valutazione della *NewsletterLavoro* ha suscitato la necessità di una riflessione. Nonostante una buona valutazione generale, i clienti hanno espresso chiaramente l'esigenza di fruire maggiormente di articoli informativi, gestionali e giurisprudenziali. Ne terremo conto per le edizioni future.

Attualmente rispondiamo a domande che ci pervengono attraverso la rubrica "A gentile richiesta" della *NewsletterLavoro*. Nel questionario abbiamo chiesto ai clienti se fossero interessati ad un ampliamento di questo servizio di domanda e risposta e ben il 96% ha detto di sì. Sulla base di questa rilevazione valuteremo come soddisfare questa esigenza con proposte concrete.

Invitiamo tutta la nostra clientela a inviarcene eventuali valutazioni e commenti in qualsiasi momento anche semplicemente con un'email.

Siamo sempre pronti a considerare qualsiasi spunto di riflessione e di critica costruttiva che possa portare a migliorare i nostri servizi.

Robert Boss