

Tipologia: CCNL

Data firma: 22 luglio 2013

Validità: 22.07.2013 - 31.12.2016

[Parti](#) : Assocall e Ugl Terziario Nazionale

[Settori](#) : Servizi, Call Center

Fonte: lavoro24.ilsole24ore.com

Sommario:

[Premessa](#)

[Obiettivi ed impegni comuni](#)

[Ambito di applicazione e professionalità coinvolte](#)

[Art. 1 Definizioni](#)

[Art. 2 Natura dell'incarico e forma del contratto](#)

[Art. 3 Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni](#)

[Art. 4 Forme consentite di coordinamento](#)

Art. 5 Corrispettivo

[Art. 6 Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore](#)

Art. 7 Invenzioni del Colla

[Art. 8 Gravidanza, Malattia e Infortunio](#)

[Art. 9 Assicurazione obbligatoria](#)

Art. 10 Durata del contratto di collaborazione

Art. 11 Cessazione anticipata del contratto e responsabilità del Collaboratore

Art. 12 Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza

Art. 13 Clausola di salvaguardia

[Art. 14 Ente Bilaterale](#)

Art. 15 Decorrenza e durata

Allegato 1 Ente Bilaterale Nazionale in breve "Ebncall" - Statuto

Contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center

Con la consulenza giuridica della Fondazione Studi del Consiglio Nazionale dei Consulenti del Lavoro

Le parti nel sottoscrivere il Contratto Collettivo Nazionale in oggetto si impegnano, per nome e per conto dei propri associati e per i propri iscritti ad applicare e rispettare il presente Contratto Collettivo Nazionale che è accettato per totale e incondizionata adesione e firmato in tutte le sue pagine in originale.

Le parti convengono che il presente Contratto Collettivo Nazionale è aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni, confederazioni autonome datoriali e dei collaboratori del settore che lo ritenessero opportuno e che si impegnano a dare la massima diffusione del Contratto Collettivo in oggetto presso le proprie basi associative e iscritti.

Le parti si impegnano a far rispettare ai propri iscritti il presente Contratto Collettivo Nazionale

a tutti i livelli territoriali e per tutto il periodo della sua validità.

Con riferimento a quanto sopra detto e convenuto tra le parti, si stipula il presente Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center da valere in tutto il territorio nazionale.

Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, [D.Lgs. n. 276/2003](#), modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis,

[D.L. n. 83/2012](#)

(convertito nella

[L. n. 134/2012](#)

).

L'anno 2013, il giorno 22 del mese di luglio in Roma, tra l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, in breve Assocall [...] e Ugl Terziario Nazionale [...], si è stipulato il presente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i Collaboratori telefonici dei call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, [D.Lgs. n. 276/2003](#), modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012 e dall'art. 24-bis,

[D.L. n. 83/2012](#)

(convertito nella

[L. n. 134/2012](#)

) composto da :

- Premessa
- Obiettivi ed impegni comuni
- Ambito di applicazione e professionalità coinvolte
- N. 15 articoli

Letti, approvati e sottoscritti dai rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti.

Premesso che:

- la L. n. 92 del 2012 di riforma del lavoro (c.d. Riforma Fornero) è intervenuta a modificare, tra l'altro, la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 ss. del [D.Lgs. n. 276/2003](#) ;

- il comma 7 dell'art. 24-bis del [D.L. n. 83/2012](#) (c.d. Decreto Sviluppo, convertito nella [L. n. 134/2012](#)

), ha stabilito che il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto per le attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center "outbound" è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tanto premesso, le Parti in epigrafe ai sensi delle norme sopra richiamate, al fine di disporre di una disciplina contrattuale specifica per i Collaboratori che operano nelle Aziende del settore call center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle aziende, o gruppi di aziende che utilizzano sistemi di call center interni, riconoscendo il ruolo importante svolto dai predetti, considerati Collaboratori indispensabili delle Aziende, call center, che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound, per le loro caratteristiche funzionali e professionali, hanno sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di

riferimento che disciplina i rapporti di lavoro regolati con contratti di lavoro a progetto, ai sensi della normativa che regola detta tipologia contrattuale, nel settore delle attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse e accessorie, realizzate attraverso call center "outbound", ed in maniera specifica, definire il compenso da riconoscere ai Collaboratori "operatori telefonici" chiamati a svolgere le predette attività.

Obiettivi ed impegni comuni

Le Parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore.

In questa ottica le Parti ribadiscono che, nel settore dei call center "outbound", caratterizzato da una diffusa presenza di imprese anche di piccole dimensioni, il Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto, rappresenta una funzione di regolatore principale dei rapporti ed uno strumento unitario capace di fornire alle parti sociali il complesso di norme e regole necessarie per la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

In questo quadro, le Parti si impegnano a proseguire la loro azione congiunta presso il Governo e le istituzioni per salvaguardare il settore specifico dei call center, al fine di favorire processi di sviluppo economico del settore e, conseguentemente, creazione di lavoro.

A tali fini, le Organizzazioni firmatarie esprimono l'intenzione di favorire corretti e proficui rapporti, attraverso l'approfondimento delle conoscenze dei problemi del settore e la pratica realizzazione di un sistema di relazioni sindacali collaborativo, nel rispetto dei reciproci ruoli, e di strumenti di gestione degli accordi, anche al fine di garantire il rispetto delle intese e, quindi, prevenire l'eventuale conflittualità tra le Parti.

Ambito di applicazione e professionalità coinvolte

Il Contratto Collettivo Nazionale si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione "Assocall" che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del [D.L. 22/6/2012, n. 83](#), conv. in [L. 7/8/2012, n. 134](#)

, a prescindere dal requisito dimensionale dell'Azienda e che applicano nei confronti del personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Terziario, Distribuzione e Servizi Confcommercio/Confesercenti.

La figura professionale del Collaboratore al quale si applica il presente Contratto Collettivo Nazionale è quella del "Collaboratore telefonico", il cui rapporto di lavoro è regolato con contratto di lavoro a progetto ai sensi dell'art. 61 e segg. del [D.Lgs. 276/2003](#) e succ. mod. ed int., che è chiamato a svolgere l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

Art. 1 Definizioni

Ai fini del presente Contratto Collettivo Nazionale si intende per:

Committente: il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Collaboratore: il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico.

Cliente: il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie dei propri prodotti.

Liste marketing: elenchi dei nominativi degli utenti in relazione al tipo di prodotto o servizio per

il quale deve essere svolta l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Utente: nominativo contenuto nella lista marketing.

Campagna: tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.

Contatto Positivo: contatto telefonico che conduce alla conclusione di un contratto, successivamente confermato dal Cliente, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Contatto Negativo: contatto telefonico che non conduce alla conclusione di un contratto, con risultato di lavorazione definitivo di "rifiuto" della proposta da parte dell'utente.

Contatti "in lavorazione": richiamo, ricontatto, appuntamento, trattativa, fax, non risponde e segreteria telefonica: contatto telefonico, non definitivo, al quale può seguire un ulteriore contatto da parte del Collaboratore al fine di ottenere un contatto positivo o negativo.

Contatto Non Utile: contatto telefonico verso utente "non raggiungibile", o con "numero errato", o "inesistente".

Contatto Utile: contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito: a) contatto positivo oppure b) contatto negativo.

Script: (messaggio promozionale tipo) utilizzato dal Collaboratore nella presentazione per la vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Verbal ordering: registrazione della conferma all'acquisto di beni e/o servizi, da parte dell'utente.

Art. 2 Natura dell'incarico e forma del contratto

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione a progetto, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. 61 e segg. del [D.Lgs. 276/2003](#) e sue successive modificazioni nel settore call center, per le attività "outbound", regolamentate nel presente Contratto Collettivo Nazionale, "nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente" (v. Circ. 14/2013 - 1) per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso "assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro." (v. Circ. Min. Lav. 17/2006)

Il progetto dovrà "essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto." (v. circ. Min. Lav. 17/2006)

Il contratto di lavoro a progetto, dovrà essere stipulato in forma scritta.

Il contratto di lavoro a progetto individuale stipulato tra le Parti dovrà contenere, oltre alle ulteriori clausole, quella di "rinvio specifico" alle norme stabilite dal presente Contratto Collettivo Nazionale.

Inoltre, "ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al Collaboratore sarà necessario che il progetto sia qualificato tramite la specificazione:

a) del singolo Committente finale cui è riconducibile la campagna con riferimento ai call center/che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa;

[...]

c) del singolo tipo di attività richiesta al Collaboratore nell'ambito di tale campagna;

- d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al Collaboratore; [...]
- g) delle forme consentite di coordinamento del Collaboratore con l'organizzazione produttiva dell'Azienda, che devono contemperare il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione; (v. circ. Min. Lav. 17/2006)
- h) delle misure per la tutela della salute e sicurezza del Collaboratore, (v. art. 62 lett. e) [D.lgs . 276/2006](#)

)

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti le Parti riconoscono che è senz'altro configurabile un genuino progetto, con riferimento alle campagne outbound nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente, (v. circ. Min. Lav. 17/2006)

Art. 3 Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni

Gli artt. 61 e segg. del [d.lgs. n. 276 del 2003](#) e sue successive modificazioni dispongono che il progetto deve essere gestito autonomamente dal Collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente: dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come noto, al fine di garantire al Collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche innanzi descritte, può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa.

Ciò implica che il Collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite. Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

- a) se eseguire la prestazione ed in quali giorni;
- b) a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
- c) se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta (v. circ. Min. Lav. 17/2006 - e circ. Min. Lav. 14/2013) né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Sia il Committente sia il Collaboratore potranno chiedere di verificare congiuntamente, in eventuali riunioni presso la sede del Committente, i progressivi risultati registrati nell'attività svolta, di analizzare la documentazione raccolta e di elaborare i dati.

Art. 4 Forme consentite di coordinamento

Quanto alle forme consentite di coordinamento, ai sensi degli artt. 61 e segg. del [d.lgs. n. 276 del 2003](#)

il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

È in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute. (v. circ. Min. Lav. 14/2013 e circ. Min. Lav. 17/2006)

Art. 6 Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore

Il Committente dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono ed eventuali appositi software.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outsourcing), in base ad accordi da definirsi tra le parti sottoscrittrici del presente Contratto Collettivo Nazionale.

Art. 8 Gravidanza, Malattia e Infortunio

La gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo.

Salva diversa previsione del contratto individuale, in caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza.

Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile.

In caso di gravidanza, la durata del rapporto è prorogata per un periodo di centottanta giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale, (v. co. 1, 2 e 3, art. 66, [D.Lgs. 276/2003](#))

Art. 9 Assicurazione obbligatoria

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il Collaboratore, presso l'Inail, contro gli infortuni sul lavoro.

Art. 14 Ente Bilaterale

Le Parti stipulanti per migliorare la gestione partecipativa del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro concordano di aderire all'Ente Nazionale Bilaterale appositamente costituito per il settore Call Center e rinviando ad una Commissione Paritetica di quattro

componenti, nominati in numero di due per Assocall e due per Ugl Terziario che, entro 3 mesi dall'entrata in vigore del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, formulerà alle Parti stesse un apposito regolamento applicativo di convergenza in detto ente, che avrà le seguenti finalità:

- incrementare l'occupazione;
- realizzare corsi di formazione professionali;
- svolgere funzioni di osservatorio del mondo del lavoro;
- ricevere dalle associazioni territoriali gli accordi collettivi territoriali e aziendali, curandone la raccolta e provvedere, a richiesta, alla loro trasmissione al CNEL come previsto dalla legge;
- emanare parere di congruità sulle domande presentate dai datori di lavoro relativamente a specifiche figure professionali;
- esprimere pareri in merito all'assunzione di lavoratori con contratto a tempo determinato e/o contratto a tempo parziale;
- promuovere la nascita degli Enti Bilaterali Regionali, Territoriali e dei centri di servizio, specialmente nelle aree maggiormente rappresentative;
- costituire un fondo di previdenza per fornire prestazioni complementari dei trattamenti di pensioni pubbliche, sotto forma di rendita e di formazione di capitale che potrà associare lavoratori dipendenti e datori di lavoro;
- gestire, con criteri mutualistici, l'erogazione delle prestazioni in materia di malattie, infortuni, maternità, ecc.;
- realizzare iniziative di carattere sociale;
- istituire comitato di vigilanza nazionale;
- promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché altri organismi orientati ai medesimi scopi;
- favorire attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della [legge 125/91](#), nonché favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro dopo l'interruzione dovuta alla maternità;
- seguire le problematiche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legge e dalle intese tra le parti sociali; svolgere tutti gli altri compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva e/o dalle norme di legge.

L'Ente Bilaterale Nazionale dovrà dotarsi di una commissione di conciliazione paritetica nazionale con il compito di dirimere eventuali controversie.

Gli organi di gestione dell'Ente Bilaterale Nazionale saranno composti su base paritetica tra l'Assocall e Ugl Terziario.

L'Ente Bilaterale Nazionale provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli enti bilaterali regionali/e territoriali.

L'Ente Bilaterale Nazionale promuoverà tutte quelle iniziative che rispondano alle esigenze di ottimizzare le risorse interne.

L'Ente Bilaterale provvederà, oltre alle competenze specifiche, anche a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge quali l'articolo 1, commi 1175 e 1176, legge n. 296/2006 e quelle di cui all'art. 76 e seguenti del [d.lgs. n. 276/2003](#), [legge n. 183/2010](#), legge 92/2012 e ss.mm.ii.

Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, l'attività di formazione, di aggiornamento e la riqualificazione professionale nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la

malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico.

L'Ente, inoltre, provvederà al coordinamento della contrattazione aziendale di ogni Regione di competenza, nonché delle procedure di certificazione.

L'Ente Bilaterale, inoltre, provvederà alla costituzione di fondi di solidarietà bilaterali, destinati a quelle aziende attualmente non coperte dalla normativa in materia d'integrazione salariale, siano queste ordinarie che straordinarie.

Le prestazioni erogate dall'Ente saranno fruibili fino a concorrenza delle risorse disponibili specificamente dedicate ad ogni singola prestazione.

Per quanto concerne la certificazione dei contratti, ove si verificassero delle controversie in materia, le parti avranno l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione innanzi all'Ente Bilaterale nella sua funzione di certificatore del contratto stesso.

L'Ente provvede alla redazione di tutte le fasi del progetto formativo, la sua durata e il campo di applicazione nonché l'azione di certificazione del contratto stesso.

In merito all'apprendistato - in caso di formazione esclusivamente aziendale - i profili formativi saranno rimessi all'Ente che definirà la nozione di formazione aziendale e determinerà, di concerto con l'istituenda "Banca nazionale dei profili" per ciascun profilo formativo, la durata e la modalità di erogazione della formazione aziendale, nonché le modalità di riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali e la registrazione nel libretto formativo.

[...]

Nell'Allegato 1 al presente Contratto Collettivo Nazionale è riportato lo Statuto dell'Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound, in breve "Ebncall".