

**Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC**

Roma, 1° agosto 2013

tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, ASSOCONTACT

e

SLC-CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

è stato sottoscritto l'Accordo per la disciplina del lavoro a progetto nei call center *ai sensi e per gli effetti dell'art. 61 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, come modificato dall'art. 1, comma 23, della l. 28 giugno 2012, n. 92 e dall'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134.*

**Premessa**

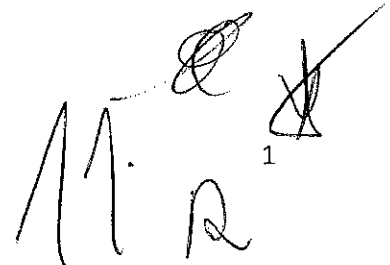
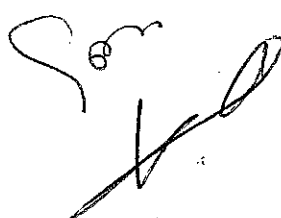
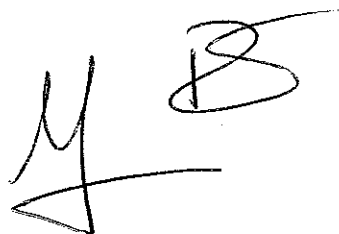
Il presente Accordo intende dare attuazione alle previsioni di cui all'articolo 24-bis del decreto legge n. 83/2012 che, modificando specifiche previsioni della legge di riforma del mercato del lavoro (legge 92/2012), consente l'utilizzo delle collaborazioni a progetto per le attività di vendita di beni e di servizi con modalità "outbound" nei call center sulla base di un corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento. Tale impostazione riprende quanto indicato dal Ministero del Lavoro con la circolare n. 17/2006.

Le Parti riconoscono che l'applicazione dei contratti a progetto alle attività "outbound", come modificato dall'art. 24 bis d.l. n. 83/2012, ha reso possibile un significativo sviluppo della occupazione, con l'impiego di fasce di popolazione altrimenti disoccupate, in particolare tra le donne e i giovani, con forte ricaduta anche sociale soprattutto nel Sud Italia, ma che tale meccanismo deve essere regolato al fine di creare le premesse per uno sviluppo industriale del settore sostenibile nel tempo.

Il presente Accordo si propone, quindi, di regolamentare tale attività, con le seguenti finalità:

- evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato;
- definire il corrispettivo;
- garantire un insieme di tutele ai Collaboratori.

Il presente Accordo si applica anche all'attività di recupero crediti, agenda presa di appuntamenti e ricerche di mercato svolte con modalità "outbound".



### Ambito di applicazione

Il presente Accordo si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione a progetto che svolgano attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center *outbound*, attività di recupero crediti telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato, per conto di imprese aderenti alle Associazioni datoriali firmatarie del presente Accordo e che applichino il CCNL TLC.

Il presente Accordo regola le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate.

La figura professionale alla quale si potrà applicare il presente Accordo è unicamente quella dell'operatore telefonico *outbound*; restano quindi escluse le figure di coordinamento e quelle che svolgano attività esclusivamente di back office che saranno a norma svolte da personale con contratto di lavoro subordinato.

*[Handwritten signatures and initials]*

2

## Definizioni

Agli effetti del presente Accordo valgono le seguenti definizioni:

- Committente: soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività di vendita per conto terzi, nonché il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività di recupero crediti.
- Collaboratore: soggetto che svolge in modalità outbound le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate.
- Cliente: soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di campagna promozionale dei propri prodotti, nonché il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di recupero crediti.
- Campagna : tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato dal Cliente.
- Vendita: effettiva vendita andata a buon fine.
- Ricerca di mercato: intervista andata a buon fine.

The bottom half of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'B'. In the center, there is a signature that looks like 'M'. To the right of 'M' is another signature that is more complex and scribbled. Further right, there are initials 'JS'. On the far right, there is a signature that looks like 'P. G. M.' with 'M.' written below it. Below 'M.' is a signature that looks like 'A.' with a small '3' written to its right. At the top right, there is a small, simple signature that looks like 'h'. There are also some other smaller, less distinct marks and initials scattered around.

### Corrispettivo

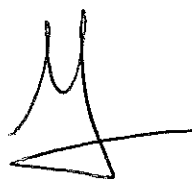
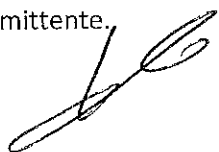
Ai fini dell'individuazione del corrispettivo per l'attività di vendita di beni e di servizi, di agenda presa di appuntamenti, di recupero crediti, di ricerca di mercato, nel rispetto delle vigenti norme di legge (l. n. 92/2012 e l. n. 134/2012 art. 24-bis), delle disposizioni ministeriali in materia, le Parti convengono quanto segue:

1. il livello retributivo orario è il minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC, rapportato alle ore di effettiva prestazione (incluse le sospensioni richieste dall'azienda funzionali allo svolgimento dell'attività e le pause previste dalla legge) nel periodo di vigenza del contratto a progetto;
2. al fine di permettere al mercato di adeguare i costi ai ricavi e di riallineare i diversi sistemi in atto per il riconoscimento del corrispettivo ai Collaboratori, le Parti convengono sull'applicazione, con le decorrenze di seguito indicate delle seguenti percentuali del suddetto livello retributivo:

1° ottobre 2013	60%
1° gennaio 2015	70%
1° gennaio 2016	80%
1° gennaio 2017	90%
1° gennaio 2018	100%

3. le Parti convengono che, almeno tre mesi prima di ogni decorrenza di cui al comma 2, si incontreranno per valutare, in relazione alle condizioni di mercato, la sostenibilità della progressione economica stabilita e gli effetti conseguenti sui Committenti;
4. al Collaboratore che svolga attività di vendita diretta di beni, servizi, agenda presa di appuntamenti, recupero crediti e ricerche di mercato, verranno riconosciuti i compensi conseguenti al raggiungimento degli obiettivi prefissati, in modo uniforme, dal Committente qualora risultino superiori ai compensi che spettano al Collaboratore in relazione al numero totale di ore effettivamente lavorate sulla base di quanto previsto dai commi precedenti.

Gli importi lordi così determinati e corrisposti ai Collaboratori devono intendersi comprensivi degli oneri contributivi e fiscali previsti dalla normativa vigente, con esclusione di quelli a carico del Committente.



### Ente bilaterale

Le Parti convengono sulla opportunità di dare un nuovo specifico assetto alla tutela dei Collaboratori di cui al presente Accordo.

A tal fine le Parti concordano di costituire entro il 1° gennaio 2014 un ente bilaterale che dal 1° luglio 2014 erogherà prestazioni integrative di quelle già previste dal sistema normativo vigente, prioritariamente relative a:

- Sostegno del reddito ai Collaboratori affetti da gravi patologie
- Sostegno al reddito di Collaboratrici in occasione della maternità
- Interventi di formazione

Le Parti convengono che, per il raggiungimento degli scopi dell'ente bilaterale:

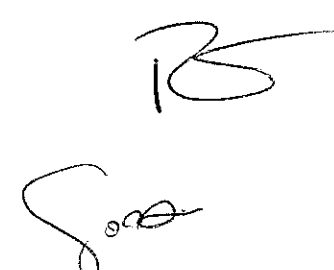
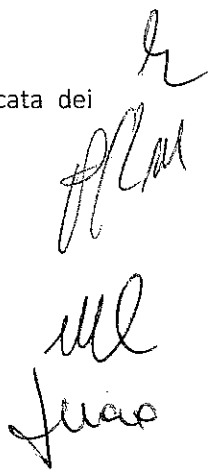
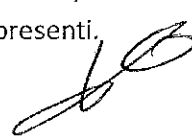
- con decorrenza 1° gennaio 2014, le Imprese Committenti verseranno – o accantoneranno, qualora l'ente non fosse ancora costituito - un importo pari a € 0,15 per ogni ora lavorata e retribuita ai Collaboratori cui si applica il presente Accordo;
- i Collaboratori stessi contribuiranno, dal momento della costituzione dell'ente, con un importo pari a € 0,05 per ogni ora lavorata e retribuita;
- detti importi dovranno risultare onnicomprensivi di ogni onere di natura fiscale e contributiva.

Le Parti convengono che la riscossione dei contributi da versare all'ente bilaterale avverrà per il tramite di convenzione con enti previdenziali ai sensi della legge 311/73.

Al fine di dare applicazione al presente articolo le Parti concordano sulla costituzione di una Commissione paritetica (composta da 6 rappresentanti designati dalle Associazioni Datoriali e 6 dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie).

La Commissione Paritetica inizierà i lavori entro il 15 ottobre 2013 e assumerà le sue decisioni all'unanimità. A tal fine le Parti si impegnano a designare i rispettivi rappresentanti entro il 5 settembre 2013.

Inoltre, le Parti convengono che l'Ente costituito assumerà le decisioni a maggioranza qualificata dei presenti.



### Diritto di prelazione

Le Aziende terranno conto prioritariamente, per la stipula di nuovi contratti di collaborazione, delle richieste avanzate dai collaboratori già impiegati con contratto di collaborazione, presso la stessa unità produttiva o Azienda se coincidente, e che anche attraverso la successione di più contratti abbiano maturato un periodo minimo di attività di 4 mesi. Il collaboratore interessato dovrà presentare ogni anno apposita domanda scritta alla competente unità produttiva o Azienda se coincidente.

Sarà determinata una graduatoria sulla base della quale i committenti procederanno a stipulare i rinnovi e/o i nuovi contratti, in cui il collaboratore, che abbia presentato la domanda di cui sopra, sarà inserito. La graduatoria sarà definita, tenuto conto dell'esperienza maturata in settori specifici, attraverso i seguenti criteri, in ordine di prevalenza :

- Anzianità di prima contrattualizzazione (In fase di prima applicazione);
- Età.

In caso di rifiuto della proposta, il collaboratore, sarà collocato all'ultimo posto della graduatoria.

La graduatoria sarà, inoltre, aggiornata mensilmente con l'inserimento dei collaboratori che maturino i requisiti di cui al primo comma. Al 30 settembre di ogni anno saranno esclusi i collaboratori che non abbiano presentato una esplicita nuova domanda di mantenimento nella graduatoria.

Sono esclusi dalla graduatoria sopra descritta:

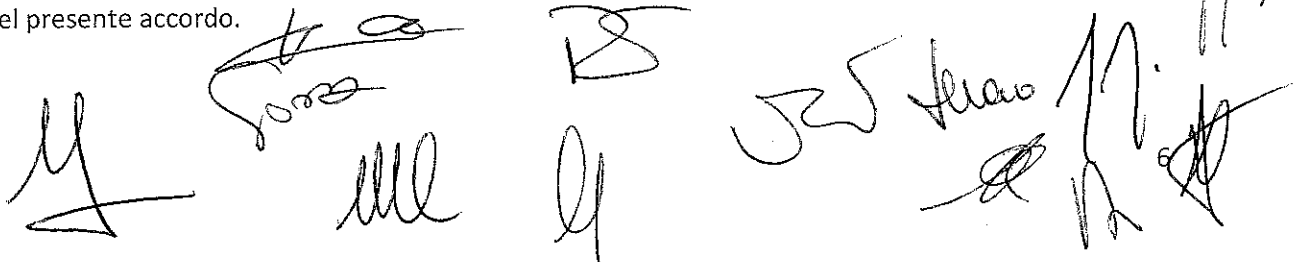
- ✓ i collaboratori il cui contratto sia stato cessato, sia dal committente che dal collaboratore stesso, anticipatamente ai sensi di quanto previsto dal presente accordo e dalla normativa vigente;
- ✓ i collaboratori che alla fine del contratto abbiano ricevuto dal committente una lettera in cui sia stata evidenziata una oggettiva inadeguatezza al raggiungimento dei risultati. Le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo, potranno chiedere specifici incontri in ordine a ciò;
- ✓ i collaboratori che abbiano rifiutato tre proposte di contratto nel corso dei 12 mesi precedenti alla scadenza prevista per la ridefinizione annuale della graduatoria (30 settembre).

L'inserimento nella graduatoria di prelazione (in corso d'anno ovvero in occasione della ridefinizione della stessa al 30 settembre di ciascun anno) è subordinato alla sottoscrizione, da parte del collaboratore, di un atto di conciliazione individuale conforme alla disciplina prevista dagli articoli 410 e seguenti del Codice di procedura Civile.

Le Parti si danno atto che la suddetta graduatoria costituirà bacino di riferimento per eventuali assunzioni con contratti di lavoro subordinato, fatta salva la compatibilità dei profili professionali richiesti e la salvaguardia dei diritti di precedenza previsti da norme di legge e/o contratto collettivo.

### **Norma transitoria**

In fase di prima applicazione i quattro mesi di attività saranno calcolati a partire dal 1° ottobre 2012. Inoltre, l'anzianità di prima contrattualizzazione sarà calcolata a partire dai quattro mesi antecedenti la stipula del presente accordo.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that looks like 'M', a signature that looks like 'Sonia', a signature that looks like 'M', a signature that looks like 'B', a signature that looks like 'JES', a signature that looks like 'M.', and a signature that looks like 'M.'. There are also some other smaller initials scattered around.

### Cessazione del contratto

Le Parti concordano che il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito e anche prima della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

- per giusta causa;
- in caso di oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore.

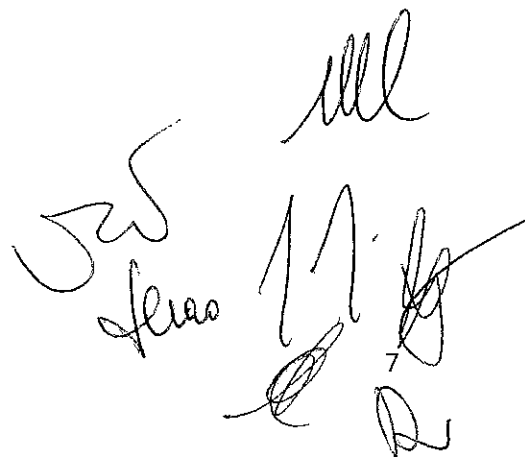
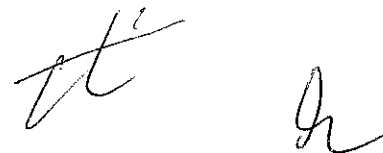
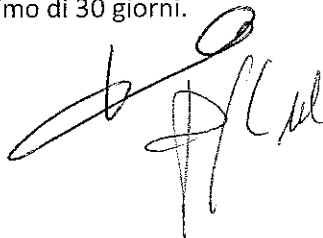
In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del collaboratore al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà motivata comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al collaboratore mediante raccomandata A/R.

In caso di cessazione anticipata del rapporto ad opera del Committente per motivazioni non comprese tra quelle sopra esposte si applicherà quanto previsto dall'art.2227 del c.c.

Il Collaboratore può cessare il contratto per giusta causa quando si verificano:

- ritardi nella corresponsione del compenso,
- mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto nel presente Accordo o dalla legge


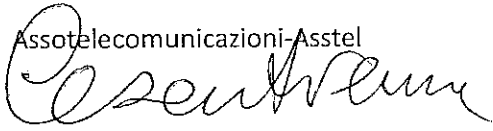
In caso di inadempienza di cui sopra, il collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione e il mancato guadagno fino al termine di scadenza contrattuale. Il collaboratore che intenda far valere il presente articolo dovrà darne motivata comunicazione al committente mediante raccomandata A/R. Il Collaboratore può in ogni caso recedere dal contratto individuale con un preavviso minimo di 30 giorni.



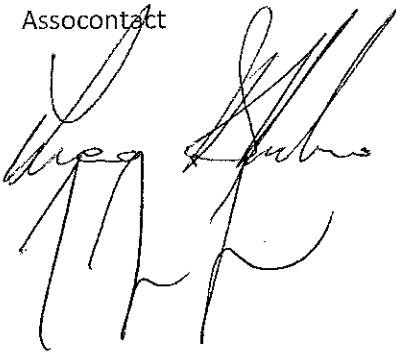
Obbligo di riservatezza

Per tutta la durata del rapporto, e anche successivamente alla sua chiusura, il Collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui sia venuto a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di Società concorrenti.

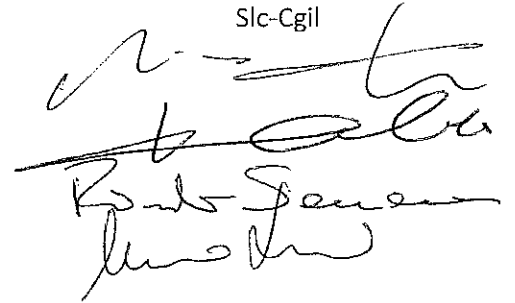
Assotelecomunicazioni-Asstel



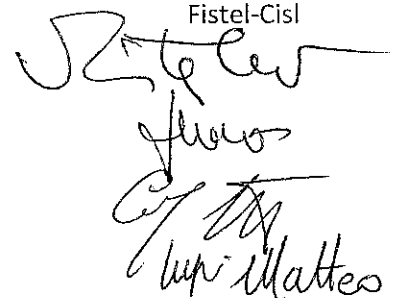
Assocontact



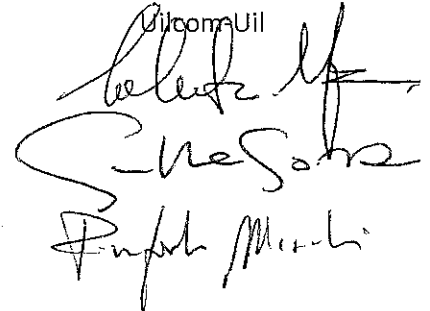
Slc-Cgil



Fistel-Cisl



Uicom-Uil





**Interpretazione autentica delle Parti stipulanti l'Accordo collettivo 1° agosto 2013 per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi attraverso call center outbound.**

Tra

ASSOTELECOMUNICAZIONI- ASSTEL

ASSOCONTACT

e

SLC/CGIL, FISTEL/CISL e UILCOM/UIL

si conviene sulla opportunità di una interpretazione autentica relativa all'applicazione dell'Accordo 1° agosto 2013 stipulato tra le stesse Parti per dare attuazione alle previsioni di cui all'art. 24-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83 convertito in legge 7 agosto 2012, n. 134.

Le Parti convengono che con l'espressione "minimo tabellare" di cui al Punto 1 della parte del citato Accordo intestato come "Corrispettivo" deve intendersi, a tutti gli effetti, la sommatoria delle seguenti voci:

- Minimi
- Ex Contingenza
- EDR

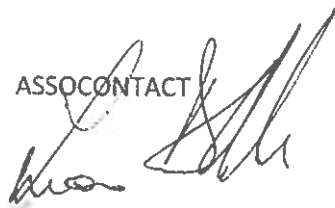
indicati nella Tabella di cui all'Allegato 1 del vigente CCNL per il personale dipendente dalle Imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Roma, 30 settembre 2013

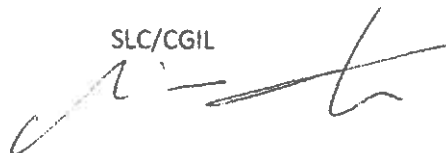
ASSOTELECOMUNICAZIONI- ASSTEL



ASSOCONTACT



SLC/CGIL



FISTEL/CISL



UILCOM/UIL

