

## **CALL CENTER: FIRMATO L'ACCORDO SULLA DISCIPLINA DEI CAMBI D'APPALTO TRA ASSTEL E SLC-CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL**

Roma, 30/5/2016 – Assotelecomunicazioni – Asstel, che nel Sistema Confindustria rappresenta la filiera delle telecomunicazioni, e le Segreterie Generali e Nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno sottoscritto oggi un accordo con il quale è stata definita, in attuazione di quanto previsto dalla legge n. 11 del 2016, la disciplina della gestione dei rapporti di lavoro in caso di cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center. L'accordo individua le modalità e le condizioni con le quali ciò dovrà avvenire, oltre a stabilire con una procedura i tempi di confronto tra le parti.

L'intesa raggiunta, operativa fin da subito, formerà comunque parte integrante del rinnovo del CCNL TLC, che si conferma, quindi, ancor di più nel suo ruolo di riferimento per il settore dei call center all'interno della più ampia cornice di filiera. In questo modo si rafforza il ruolo del CCNL quale sede in cui vengono definite regole chiare e comuni, assegnando alla contrattazione aziendale il compito di metterle in pratica e farle vivere adattandole alle singole e specifiche realtà.

Oggi è stato raggiunto un nuovo e più avanzato punto di equilibrio nell'ambito di relazioni industriali fondate su rapporti tra soggetti consapevoli, che condividono gli obiettivi di sviluppo aziendale contribuendo anche alla crescita e al benessere delle persone, dimostrando di avere la capacità di rispondere con tempestività agli impegni assunti anche in sede istituzionale, senza perdersi in una ritualità non più in linea con le sfide che ci attendono.

Con questo spirito e ritenendo utile un quadro di riferimento omogeneo, l'intesa sarà trasmessa al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero dello Sviluppo Economico.

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 30 maggio 2016, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

*tra*

Assotelecomunicazioni - Asstel

*e*

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL

*premesse che:*

La legge n. 11 del 2016, all'art. 1 comma 10 dispone che *"In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.*

*In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma.*

*Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale".*

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.

Le parti, ai sensi di quanto previsto dalla disposizione di legge richiamata in premessa, hanno definito nell'intesa allegata al presente verbale la procedura relativa al caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.

Le parti riaffermano che il Contratto collettivo nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione è il Contratto collettivo nazionale di riferimento per il settore dei *call center*.

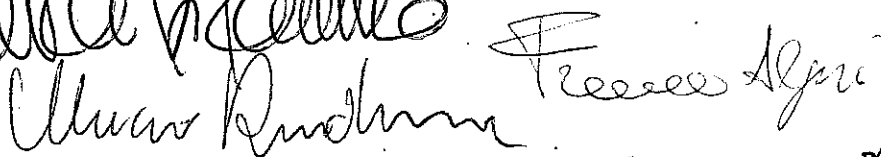
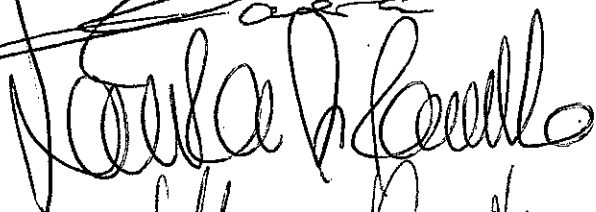
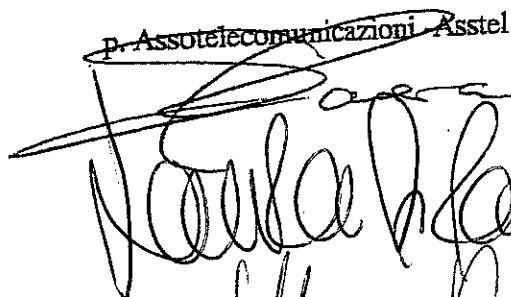
In forza dell'espresso richiamo ai contratti collettivi nazionali di lavoro contenuto nell'art. 1 comma 10 della Legge 11 del 2016, le parti, nel darsi atto dell'immediata applicabilità della suddetta

procedura e del conseguente e necessario aggiornamento dell'art. 53, commi da 10-12, del vigente Contratto collettivo nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) in relazione alle specifiche previsioni per il settore del Customer Care, convengono che il presente Accordo confluirà all'interno della stesura finale del CCNL TLC, all'esito del rinnovo dello stesso.

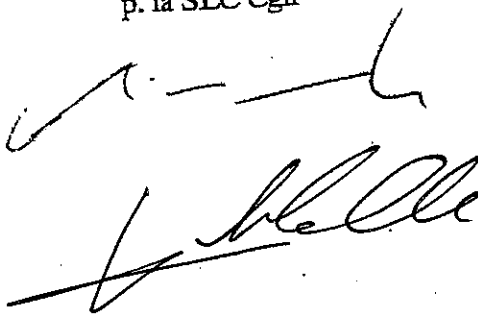
Le parti, infine, si danno atto che con il presente Verbale comprensivo dell'allegato è stata data attuazione alle previsioni dell'art. 1 comma 10 della Legge 11 del 2016, essendo il CCNL TLC il riferimento per il settore dei Call Center. A tal fine sarà trasmessa copia della presente intesa al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero dello Sviluppo Economico per quanto di loro competenza per garantire un quadro di riferimento omogeneo.

Letto, confermato e sottoscritto.

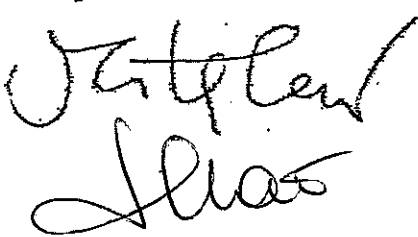
~~p. Assotelecomunicazioni Asstel~~



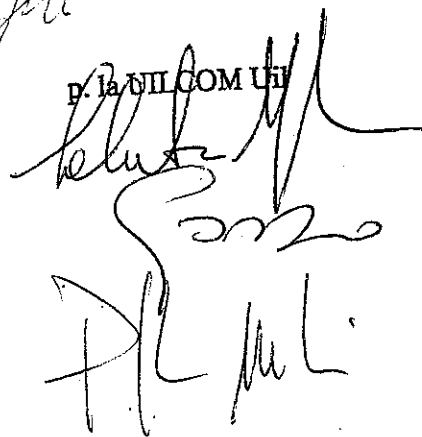
p. la SLC Cgil



p. la FISTEL Cisl



p. la UNILCOM Uil



## art. 53 - Appalti

1. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, anche in coerenza con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le Parti, condividendo che le Relazioni Industriali devono favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale, considerano prioritario definire un sistema che, a partire dal processo di selezione degli appaltatori, consenta di:

- a) contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o irregolare;
- b) valorizzare le azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale;
- c) sostenere lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile.

2. Conseguentemente, nella piena osservanza delle norme di legge in materia, le aziende committenti inseriranno nei contratti di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative e antinfortunistiche. A tal fine, i capitolati disciplineranno forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto, attraverso le certificazioni Inps e Inail, tenendo anche conto delle vigenti norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.

3. La possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici, nel rispetto delle condizioni sopra indicate - ivi comprese le norme che regolano la responsabilità dell'appaltatore in materia di appalto - dovrà essere previsto dal capitolato di appalto e riguardare solo le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso. Le aziende appaltatrici inseriranno nei capitolati le più incisive e opportune forme di tutela contrattuale per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.

4. Nel caso siano conferite in appalto, anche con riferimento a processi di esternalizzazione, attività rientranti nel campo di applicazione del presente contratto, le aziende committenti considereranno tra i criteri prioritari di scelta l'applicazione del presente contratto da parte delle ditte appaltatrici.

5. Gli appalti nell'ambito delle attività di customer care, in considerazione della specificità dell'attività oggetto di appalto, dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati:

- consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
- applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
- presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
- assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Le Parti si danno atto della opportunità di garantire specifiche situazioni che, anche laddove non prevedessero la ricorrenza dei requisiti di cui al primo e al terzo punto del presente comma, sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale; per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito di cui al primo punto del presente comma.

6. In caso di cessione di ramo di azienda con conseguente appalto di servizio le aziende forniranno informazioni specifiche, attinenti all'appalto stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.

7. Negli incontri di cui all'art. 1 lettera E) o, in alternativa, di cui all'art. 3, comma 20, le aziende forniranno alle Rsu dati aggregati relativi alla tipologia delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni nonché al numero dei lavoratori interessati dipendenti dalle ditte appaltatrici e delle attività eventualmente soggette a subappalto.

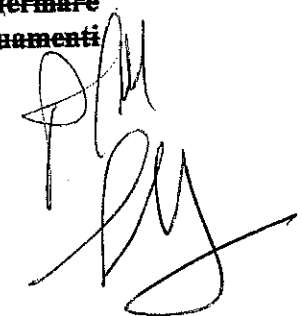
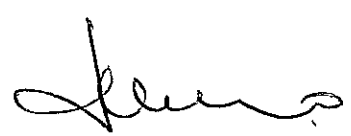
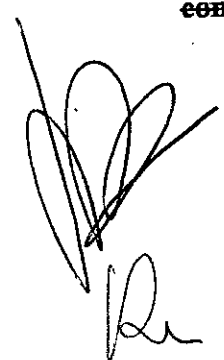
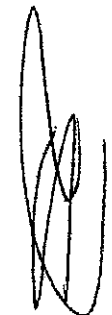
8. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali aziende subappaltatrici.

9. I lavoratori dipendenti di aziende appaltatrici operanti presso l'azienda committente possono usufruire dei servizi mensa con opportune intese tra azienda appaltante e azienda appaltatrice.

~~10. Le Parti riconoscono la necessità di una prioritaria attenzione a comportamenti di responsabilità sociale e a una positiva evoluzione del contesto di riferimento si danno atto che, in caso di gravi crisi occupazionali collegate a cambio di appalto nel settore del Customer Care, in presenza di richiesta delle Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL l'Impresa committente convocherà un incontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. L'incontro sarà dedicato all'analisi della situazione, per approfondire le ragioni della decisione e individuare le eventuali possibilità per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.~~

~~11. Le Parti convengono sulla costituzione di un Organismo paritetico nazionale con la missione di monitorare l'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività di Customer Care conferite in appalto nell'ambito del settore e di verificare il rispetto dei principi di cui al presente articolo anche per il tramite di raccomandazioni indirizzate ai soggetti giuridici interessati. In sede di definizione del Regolamento, entro il mese di giugno 2013, saranno definiti i dati necessari per l'operatività dell'Osservatorio stesso.~~

~~12. In occasione del primo rinnovo del CCNL le Parti, anche alle luce delle risultanze del lavoro dell'Organismo paritetico di cui al precedente comma e delle significative esperienze aziendali, valuteranno l'opportunità di confermare l'impianto di cui ai precedenti commi, eventualmente individuando adeguamenti consoni all'esperienza maturata.~~



## Procedura "Clausola Sociale"

Nuovo Art. \_\_\_\_\_

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016, le parti condividono di adottare, nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito CCNL TLC) la seguente disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*.
2. L'impresa committente che intende stipulare un nuovo contratto di appalto che potrebbe determinare un cambio di fornitore rispetto a quello già utilizzato, almeno 60 giorni prima fornirà una informazione sulle caratteristiche dell'appalto e sulle sue eventuali variazioni alle strutture territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell'Accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, alle Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali.
3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*, l'Azienda fornitrice uscente ne darà comunicazione preventiva, successiva all'aggiudicazione entro 30 giorni dall'inizio delle attività, alle Organizzazioni Sindacali territoriali e/o nazionali stipulanti unitamente alla RSU fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione da almeno 6 mesi. Analoga comunicazione sarà inviata dall'impresa aggiudicatrice a conferma dell'aggiudicazione stessa, entro 30 giorni prima dell'inizio delle attività. Dette comunicazioni potranno avvenire congiuntamente o disgiuntamente e potrà essere altresì comprensiva della successiva comunicazione di cui al comma 5.
4. In caso di cambio di appalto così come definito al comma 2, il rapporto di lavoro precedentemente costituito con l'appaltatore uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo quanto previsto dall'art. 1 comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e alle modalità e condizioni previste dalla presente procedura, nel rispetto del quadro legislativo di provenienza. A tal fine, nell'ambito della procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, sarà definita a livello aziendale, per i singoli rapporti di lavoro interessati, la variazione del datore di lavoro senza che per quest'ultimo derivino oneri aggiuntivi e non riconducibili alle finalità della suddetta disposizione di legge, prevedendo la manleva in favore dell'azienda fornitrice subentrante. La presente disciplina trova applicazione anche nel caso in cui presso l'Azienda subentrante sia in corso l'utilizzo di ammortizzatori sociali.

In caso di cambio di appalto possono verificarsi due casi:

- a) Subentro nell'appalto a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dall'impresa fornitrice

uscente, già addetto alle medesime attività di call center risultante da documentazione probante che ne attesti l'impiego in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 mesi.

b) Subentro nell'appalto con variazione delle modalità e delle condizioni relative alla gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.

5. Successivamente e comunque almeno 30 giorni prima della data del subentro, le aziende appaltatrici interessate comunicheranno alle Organizzazioni Sindacali così come sopra individuate, le condizioni, le modalità e le tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato, anche secondo quanto previsto al successivo comma 7.

6. Entro i successivi 5 giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui al comma precedente, le strutture sindacali potranno richiedere un incontro con l'Azienda fornitrice subentrante ed eventualmente con l'Azienda fornitrice uscente per individuare le opportune soluzioni finalizzate a raggiungere un'intesa nell'ambito di quanto previsto al comma seguente; la procedura di esame congiunto si intenderà comunque utilmente esperita entro 20 giorni dalla sua attivazione.

7. Nel caso di cui al comma 4 lett. b), la procedura descritta nei commi 3, 5 e 6, potrà essere attivata, a livello aziendale, per un esame della situazione, al fine di rendere compatibili le esigenze dell'impresa subentrante con le esigenze di continuità lavorativa dei lavoratori, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale impiegato, facendo ricorso, alla variazione dell'attività da svolgere, ovvero a strumenti quali part-time, riduzione orario di lavoro, flessibilità delle giornate lavorative. Restano ferme le ulteriori condizioni normative vigenti all'atto della costituzione del rapporto di lavoro con il fornitore uscente. In sede di accordo aziendale saranno previste le tempistiche dell'inserimento del personale. Le parti convengono, comunque, che nell'assorbimento del personale interessato, i livelli inquadramentali di destinazione e le relative retribuzione non potranno essere inferiori al 3° Livello secondo quanto previsto dall'art. 23 del CCNL TLC per il disimpegno delle mansioni connesse allo svolgimento diretto ovvero di coordinamento delle attività di *call center* interessate dalla successione di imprese nel contratto di appalto. Sono fatte salve le assunzioni precedentemente effettuate dal fornitore uscente al 2° livello inquadramentale in forza e nel rispetto di quanto previsto dalla "nota a verbale" di cui all'art. 23. Resta facoltà dell'Azienda subentrante escludere dal processo di riassorbimento di personale, i lavoratori che svolgono funzioni indirette di supporto alle attività operative, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e di controllo. I team leader impiegati in via continuativa nella commessa oggetto dell'appalto in questione da almeno 6 mesi potranno essere adibiti ad attività operative, con il conseguente inquadramento, livello retributivo e orario di lavoro di riferimento.

In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente nell'assorbimento del personale si terrà conto del relativo ambito territoriale in cui opera il personale.

7. Decorso il termine di cui al comma 6 la procedura si intende esperita.

