

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

2020
Addì 29 luglio 2019, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

Premesso che

- il giorno 1° agosto 2013 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;*
- il giorno 30 luglio 2015 è stato sottoscritto l'Accordo di adeguamento con il quale le parti hanno stabilito che le norme previste nell'accordo 1° agosto 2013 devono intendersi riferite ai Contratti di Collaborazione esclusivamente personale e continuativa stipulati per lo svolgimento delle stesse attività *outbound* ivi regolate;
- al suddetto Accordo hanno fatto seguito le Intese del 30 luglio 2015 e del 22 dicembre 2015;
- successivamente il 28 giugno 2016 è stata raggiunta una nuova intesa recante "*Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC*", che ha previsto il differimento dell'aumento del minimo garantito dal 70% all'80% al 1° gennaio 2017. Inoltre le parti hanno rivisitato il sistema di tutele contemplato nell'Accordo del 1° agosto 2013 orientando lo stesso verso l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario superando definitivamente il precedente modello;
- a partire dal mese di febbraio 2017 è operativo il Piano sanitario integrativo al SSN destinato ai collaboratori delle aziende che applicano il presente Accordo Collettivo;
- il 31 luglio 2017 è stato sottoscritto un ulteriore Accordo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi realizzati attraverso call center "outbound" stipulato con riferimento al CCNL TLC (di seguito Testo Unico) che ha raccolto e sistematizzato tutte le intese sottoscritte a partire dal 1° agosto 2013.
- Il Testo Unico, prevede, a far data dal 1° aprile 2020, il pagamento al 100 % del compenso orario di un lavoratore al 2° livello del CCNL TLC.
- Le parti, il 21 febbraio 2019 hanno sottoscritto l'Accordo Quadro su Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO, di cui riconfermano i

contenuti anche con specifico riferimento a quanto previsto al paragrafo 1.4 in ordine alle Attività Outbound.

- Con l'Accordo del 24 marzo 2020 è stata convenuto di rinviare la decorrenza della progressione economica così come definita al paragrafo 2 del capitolo Corrispettivo dell'Accordo 31 luglio 2017, prevista per il 1° aprile 2020 al 31 luglio 2020.

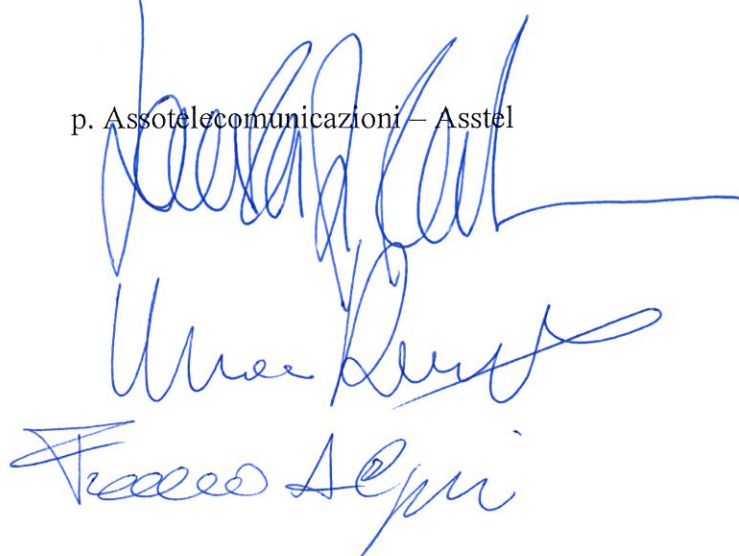
Tutto ciò premesso

1. Le parti, tenuto conto della persistenza delle condizioni di mercato che hanno determinato la sottoscrizione dell'Accordo del 24 marzo 2020 e ferma restando la necessità di salvaguardare la sostenibilità economica complessiva di tali attività concordano di rinviare la decorrenza della progressione economica così come definita al paragrafo 2 del capitolo Corrispettivo dell'Accordo 31 luglio 2017, prevista per il 1° agosto 2020 al 1° novembre 2020.
2. In ragione di quanto previsto al punto b) dell'Accordo del 24 marzo 2020, le parti hanno avviato il confronto per individuare in una specifica intesa, una definizione univoca in relazione sia all'ambito di applicazione e sia alle modalità di conteggio delle ore di effettiva prestazione. Ciò anche al fine di evitare fenomeni di dumping e garantire la sostenibilità economica per le aziende e i collaboratori. A tal riguardo le Parti definiranno entro il 31 ottobre 2020 un modello di verifica delle ore di effettiva prestazione che, a chiarimento ed integrazione di quanto previsto al Punto 2) del Paragrafo Corrispettivo, specifichi le singole voci ritenute utili al conteggio e con riferimento ai tempi delle attività complementari ne identifichi criteri/valori in maniera predeterminata, prevedendo comunque la possibilità di definire a livello aziendale ulteriori calibrizioni entro i termini che saranno individuati a livello nazionale, in funzione della specificità delle singole attività/campagne ovvero di standard di contatto.

Con riferimento a quanto previsto al Punto 2) del presente Verbale di Accordo, le Parti convengono incontrarsi il 14 settembre settembre 2020.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni – Asstel



Three handwritten signatures in blue ink, representing the Assotelecomunicazioni – Asstel party.

p. Slc Cgil



Handwritten signature in blue ink, representing the Slc Cgil party.

p. Fistel Cisl



Handwritten signature in blue ink, representing the Fistel Cisl party.

p. Uilcom Uil



Handwritten signature in blue ink, representing the Uilcom Uil party.