

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

Roma, 31 luglio 2017

tra

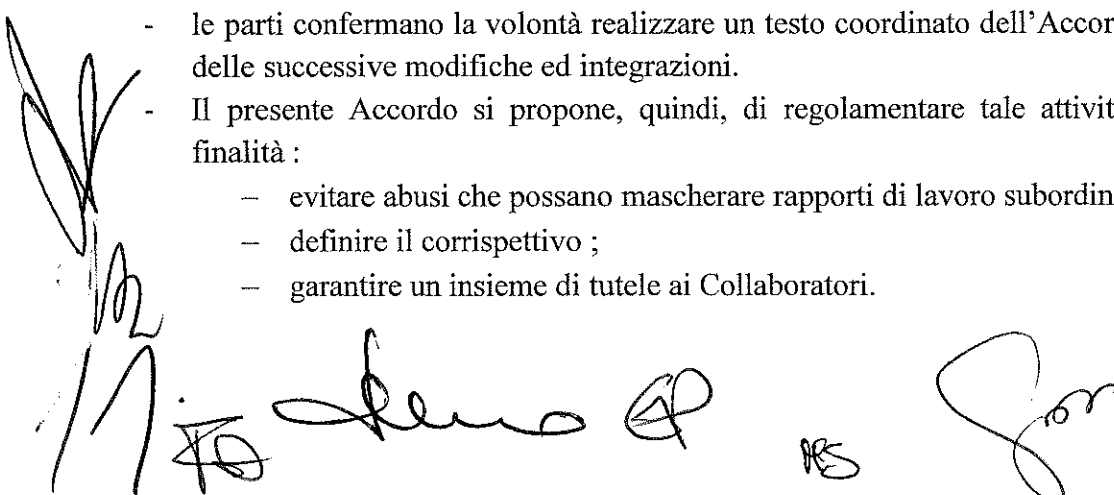
ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL - assistita da una delegazione composta dalle Aziende Associate - nonché ASSOCONTACT

e

Le Segreterie Nazionali di 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;
- le parti confermano la volontà realizzare un testo coordinato dell'Accordo 1° agosto 2013 e delle successive modifiche ed integrazioni.
- 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.



Tutto ciò premesso:

le parti concordano quanto segue:

Ambito di applicazione:

Il presente Accordo si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa 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, di imprese che applichino il CCNL TLC.

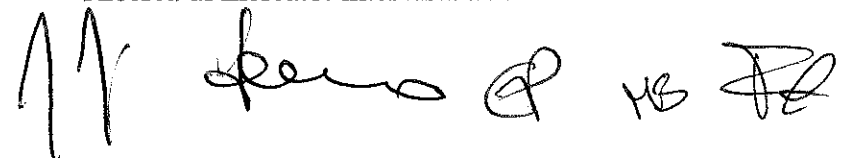
Il presente Accordo regola le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le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

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.



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, le parti convengono quanto segue:

1. 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 dal comma seguente.
2. Il livello retributivo orario è il minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC tempo per tempo vigente, rapportato alle ore di effettiva prestazione (ivi incluse le sospensioni richieste dall'azienda funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di recupero credito o di survey, le pause previste dalla legge, le attività preparatorie, il tempo di contatto, il tempo di chiamata e le attività di after call work) nel periodo di vigenza del contratto di collaborazione:
 - le parti convengono sull'applicazione, con le decorrenze di seguito indicate, delle seguenti percentuali del suddetto livello retributivo:
 - fino al 31 marzo 2019 - 80%
 - fino al 31 marzo 2020 - 90%
 - dal 1° aprile 2020 - 100%

Le parti convengono che con l'espressione "minimo tabellare" di cui al precedente Punto 2) del presente Capitolo deve intendersi, a tutti gli effetti, la sommatoria delle seguenti voci:

- Minimi - Ex Contingenza – EDR, come indicati nella Tabella di cui all'Allegato 1 del vigente CCNL per il personale dipendente dalle Imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Le parti convengono che, almeno tre mesi prima di ogni decorrenza di cui sopra, si incontreranno per valutare, in relazione alle condizioni di mercato, la sostenibilità di tale progressione economica.

3. 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.

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.

Assistenza Sanitaria Integrativa:

Le parti convengono sulla opportunità di dare un nuovo specifico assetto alla tutela dei Collaboratori di cui al presente Accordo secondo le seguenti modalità.

1. Dal 15 febbraio 2017 i collaboratori il cui rapporto di lavoro sia in corso di svolgimento, nonché quelli che attiveranno successivamente un rapporto di lavoro, usufruiranno di Assistenza Sanitaria Integrativa per la copertura del rischio grandi interventi, prestazioni di

long term care, alla gravidanza/maternità i cui costi saranno a totale carico dei committenti per un ammontare massimo mensile per ciascun lavoratore pari ad € 7,00 – importo onnicomprensivo di ogni onere di natura fiscale e contributiva – a condizione che il relativo rapporto di lavoro abbia una durata superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi.

2. Dal 15 febbraio 2017 i collaboratori il cui rapporto di lavoro sia in corso di svolgimento, nonché per quelli che attiveranno successivamente un rapporto di lavoro, potranno optare volontariamente per una forma più ampia di assistenza sanitaria integrativa, a condizione che il relativo rapporto di lavoro abbia una durata superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi. In tal caso fermo restando quanto previsto al punto 1 che precede, il contributo massimo mensile, aggiuntivo rispetto a quello di cui al precedente comma 1), per ciascun lavoratore dovuto, onnicomprensivo di ogni onere di natura fiscale e contributiva, sarà così ripartito tra committente e collaboratore: committente € 6,00; collaboratore € 2,00.

Al fine di dare applicazione al presente articolo le parti concordano sulla costituzione di una Commissione Paritetica composta da massimo 12 componenti designati dalle parti stipulanti.

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.

Le parti convengono che a partire dal 1° gennaio 2017, con riferimento a quanto previsto dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014, parte seconda, sezione seconda, paragrafo 4 lett. a), in materia di assemblea, i collaboratori per i quali trova applicazione il presente Accordo

potranno partecipare a tali incontri ai sensi e nei limiti della sopra richiamata norma interconfederale

Le parti concordano che il presente Accordo annulla, sostituisce e nova integralmente i seguenti accordi:

- 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 del 28 giugno 2016;
- 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 del 22 dicembre 2015;
- Adeguamento dell'Accordo 1° agosto 2013 in materia di regolamentazione dei trattamenti economici e normativi dei rapporti di collaborazione nelle attività di vendita di beni e servizi, di sollecito al recupero crediti, di ricerche di mercato e attività correlate tramite call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL Telecomunicazioni del 30 luglio 2015;
- 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* del 30 settembre 2013;
- 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 del 1° agosto 2013.

Il presente accordo ha validità sino al 31 dicembre 2020 e si intenderà rinnovato se non disdetto almeno 6 mesi prima della scadenza. In caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fin quando non sostituito da un successivo.

Letto, confermato e sottoscritto

The image shows several handwritten signatures in black ink. The largest signature is at the top left, followed by a signature to its right. Below these are two more signatures, one on the left and one on the right. At the bottom center, there is a signature that appears to be 'E. J. ...'.