

***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***

Addì 28 ottobre 2020, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

*tra*

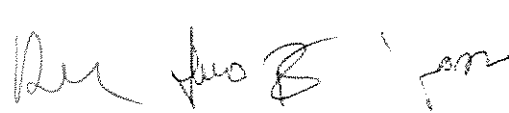
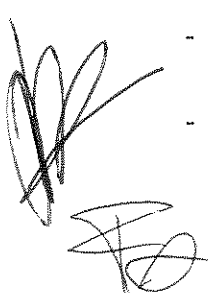
Assotelecomunicazioni - Asstel

*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 del 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. Successivamente con l'Accordo del 29 luglio 2020, la decorrenza della progressione economica è stata rinviata al 1° novembre 2020.

***Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.***

1. In ragione di quanto previsto al punto b) dell'Accordo del 24 marzo 2020 e al punto 2 dell'Accordo del 29 luglio 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 ad integrazione di quanto previsto al Punto 2) del Paragrafo Corrispettivo dell'Accordo del 31 luglio 2017 (Testo Unico Outbound), si conferma che 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).



Viene inoltre prevista una franchigia, relativa alla determinazione della durata delle attività complementari intendendosi per queste le attività preparatorie e le attività di after call work, pari a 6 minuti da non computarsi ai fini della determinazione del compenso orario per ciascuna ora di effettiva prestazione.

2. Le Parti, nel confermare la necessità di salvaguardare la sostenibilità economica complessiva di tali attività concordano che quanto indicato al punto che precede troverà applicazione a decorrere dal 1° novembre 2020.
3. Con riferimento al Capitolo "Ambito di Applicazione" le Parti si danno atto che tra gli strumenti utilizzabili dal collaboratore nello svolgimento della sua attività si potrà fare ricorso anche strumenti di multicanalità (quali a titolo esemplificativo chat, videoconferenza).
4. Sempre con riferimento al Capitolo "Ambito di Applicazione" le parti convengono che tra le attività gestibili in modalità outbound rientrano anche: raccolta donazioni per enti benefici; l'acquisizione del consenso da parte del cliente/utente per il trattamento dati a fini commerciali/statistici.

 Le Parti convengono che le modifiche e integrazioni concordate nel presente Accordo saranno riportate nell'Accordo del 31 luglio 2017 (Testo Unico Outbound).

Infine le Parti si danno atto che anche per quanto riguarda le attività di Customer Care svolte in outbound, si darà corso ad un approfondimento degli interventi necessari a supporto della sostenibilità

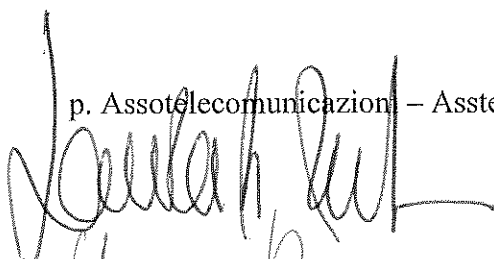

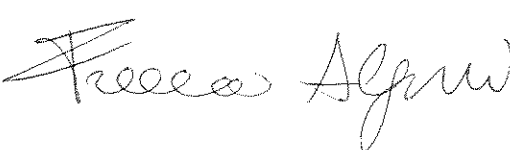
 

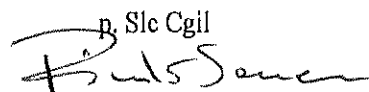
e sviluppo di tali attività nell'ambito del più generale percorso di confronto per affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni - Asstel

p. Sic Cgil



p. Fistel Cisl



p. Uilcom Uil

