

# CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER

Con la validazione giuridica della Fondazione Studi  
del Consiglio Nazionale dei Consulenti dei Lavoro

**TESTO INTEGRATO  
E REVISIONATO**

ROMA, 22 LUGLIO 2013

# INDICE

Pag.

PREMESSA	03
OBIETTIVI ED IMPEGNI COMUNI	03
AMBITO DI APPLICAZIONE	03
ART. 1 - DEFINIZIONI	04
ART. 2 - NATURA DELL'INCARICO E FORMA DEL CONTRATTO	04
ART. 3 - REQUISITI ESSENZIALI PER L'AUTONOMIA DELLA PRESTAZIONE E MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLE COLLABORAZIONI	05
ART. 4 - FORME CONSENTITE DI COORDINAMENTO	06
ART. 5 - CORRISPETTIVO	06
ART. 6 - LUOGO DELLA PRESTAZIONE E STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL COLLABORATORE	07
ART. 7 - INVENZIONI DEL COLLABORATORE	07
ART. 8 - GRAVIDANZA, MALATTIA E INFORTUNIO	07
ART. 9 - ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA	07
ART. 10 - DURATA DEL CONTRATTO DI COLLABORAZIONE	07
ART. 11 - CESSAZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO E RESPONSABILITÀ DEL COLLABORATORE	08
ART. 12 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E DIVIETO DI CONCORRENZA	08
ART. 13 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA	08
ART. 14 - ENTE BILATERALE	08
ART. 15 - DECORRENZA E DURATA	10
STATUTO TIPO ENTE BILATERALE	11
ACCORDO INTERCONFEDERALE PER LO SVILUPPO DELLE RELAZIONI SINDACALI	17
ACCORDO QUADRO PER LA REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA	19

---

## **Proprietà riservata**

Le Organizzazioni stipulanti intendono salvaguardare la piena e completa proprietà del testo contrattuale e ne inibiscono la riproduzione totale o parziale ad enti, imprese e privati, riservandosi ogni azione a salvaguardia dei loro diritti.

## **AVVERTENZA**

Le Parti stipulanti si danno reciprocamente atto che la titolazione dei singoli articoli risponde unicamente all'esigenza di migliorare la consultazione del testo contrattuale. I titoli, pertanto, non sono esaustivi dell'indicazione dei contenuti dei singoli articoli e, quindi, in quanto tali non costituiscono elemento di interpretazione della norma.

Spett.le **MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
**Direzione Generale della Tutela, delle Condizioni di Lavoro, Divisione IV**

**ROMA**

---

Spett.le **I.N.P.S.**  
**Istituto Nazionale Previdenza Sociale**

**ROMA**

---

Spett.le **I.N.A.I.L.**  
**Istituto Nazionale Assistenza Infortuni sul Lavoro**

**ROMA**

---

Spett.le **C.N.E.L.**  
**Consiglio Nazionale Economia e Lavoro**

**ROMA**

---

Le parti nel sottoscrivere il Contratto Collettivo Nazionale in oggetto si impegnano, per nome e per conto dei propri associati e per i propri iscritti ad applicare e rispettare il presente Contratto Collettivo Nazionale che è accettato per totale e incondizionata adesione e firmato in tutte le sue pagine in originale. Le parti convengono che il presente Contratto Collettivo Nazionale è aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni, confederazioni autonome datoriali e dei collaboratori del settore che lo ritenessero opportuno e che si impegnano a dare la massima diffusione del Contratto Collettivo in oggetto presso le proprie basi associative e iscritti. Le parti si impegnano a far rispettare ai propri iscritti il presente Contratto Collettivo Nazionale a tutti i livelli territoriali e per tutto il periodo della sua validità. Con riferimento a quanto sopra detto e convenuto tra le parti, si stipula il presente Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center da valere in tutto il territorio nazionale.

# **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI VENDITA DIRETTA DI BENI E DI SERVIZI E ATTIVITÀ AD ESSE CONNESSE ED ACCESSORIE, IN MODALITÀ OUTBOUND AI SENSI DELL'ART. 61, D.LGS. N. 276/2003, MODIFICATO DALL'ART. 1, C. 23, L. N. 92/2012, E DALL'ART. 24-BIS, D.L. N. 83/2012 (CONVERTITO NELLA L. N. 134/2012).**

L'anno 2013, il giorno 22 del mese di luglio in Roma  
tra

l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, in breve ASSOCALL, rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'avv. Antonio di Lollo Capurso e dal dott. Aldo Bindo consulente del lavoro,

e

UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Generale, Giancarlo Bergamo assistito dai componenti della Segreteria Nazionale sigg.ri De Mitri Pugno Luigi Giulio, Doddi Enrico, Di Perna Vincenzo, Fiorino Vita Letizia, Persico Gianluca, Silvani Franco e da una Delegazione composta dai sigg.ri Artale Giuseppina, Barbieri Maurizio, Bellini Marco, Bini Paolo, Borzacchiello Concetta, Buonfino Maurizio, Caprio Antonio, Chiancone Gina, D'Alessandro Massimiliano, De Luca Giuseppe, Di Branco Franco, Di Giacomo Luca, Festa Giovan Giuseppe, Fiaschetti Davide, Gismondi Amedeo, Granata Fabio, Licciardi Salvatore, Menichini Luigi, Miraglia Maurizio, Montalbano Giovanni, Paggiossi Andrea, Pavia Vincenzo, Romeo Giovanni, Uberti Riccardo, Vianello Stefano, Virgilio Michele, Vitale Giovanni Vozzo Pasquale, Vruna Silvana, Vincenzo Abbrescia, con l'assistenza del Vice Segretario Generale UGL Serafino Cabras

si è stipulato il presente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i Collaboratori telefonici dei call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012 e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012) composto da:

- Premessa
- Obiettivi ed impegni comuni
- Ambito di applicazione e professionalità coinvolte
- N. 15 articoli

Letti, approvati e sottoscritti dai rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti.

### **PREMESSO CHE:**

- la L. n. 92 del 2012 di riforma del lavoro (c.d. Riforma Fornero) è intervenuta a modificare, tra l'altro, la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 ss. del D.Lgs. n. 276/2003;

- il comma 7 dell'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012 (c.d. Decreto Sviluppo, convertito nella L. n. 134/2012), ha stabilito che il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto per le attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center "outbound" è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tanto premesso,

### **LE PARTI IN EPIGRAFE**

ai sensi delle norme sopra richiamate, al fine di disporre di una disciplina contrattuale specifica per i Collaboratori che operano nelle Aziende del settore call center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle aziende, o gruppi di aziende che utilizzano sistemi di call center interni, riconoscendo il ruolo importante svolto dai predetti, considerati Collaboratori indispensabili delle Aziende, call center, che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound, per le loro caratteristiche funzionali e professionali,

### **hanno sottoscritto**

il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento che disciplina i rapporti di lavoro regolati con contratti di lavoro a progetto, ai sensi della normativa che regola detta tipologia contrattuale, nel settore delle attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse e accessorie, realizzate attraverso call center "outbound", ed in maniera specifica, definire il compenso da riconoscere ai Collaboratori "operatori telefonici" chiamati a svolgere le predette attività.

### **OBIETTIVI ED IMPEGNI COMUNI**

Le Parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore. In questa ottica le Parti ribadiscono che, nel settore dei call center "outbound", caratterizzato da una diffusa presenza di imprese anche di piccole dimensioni, il Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto, rappresenta una funzione di regolatore principale dei rapporti ed uno strumento unitario capace di fornire alle parti sociali il complesso di norme e regole necessarie per la corretta gestione dei rapporti contrattuali. In questo quadro, le Parti si impegnano a proseguire la loro azione congiunta presso il Governo e le istituzioni per salvaguardare il settore specifico dei call center, al fine di favorire processi di sviluppo economico del settore e, conseguentemente, creazione di lavoro. A tali fini, le Organizzazioni firmatarie esprimono l'intenzione di favorire corretti e proficui rapporti, attraverso l'approfondimento delle conoscenze dei problemi del settore e la pratica realizzazione di un sistema di relazioni sindacali collaborativo, nel rispetto dei reciproci ruoli, e di strumenti di gestione degli accordi, anche al fine di garantire il rispetto delle intese e, quindi, prevenire l'eventuale conflittualità tra le Parti.

### **AMBITO DI APPLICAZIONE E PROFESSIONALITÀ COINVOLTE**

Il Contratto Collettivo Nazionale si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione "AssoCall" che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del D.L. 22/6/2012, n.83, conv. in L. 7/8/2012, n.134, a prescindere dal requisito dimensionale dell'Azienda e che applicano nei confronti del personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Terziario, Distribuzione e Servizi Confcommercio/Confesercenti.

La figura professionale del Collaboratore al quale si applica il presente Contratto Collettivo

Nazionale è quella del "Collaboratore telefonico", il cui rapporto di lavoro è regolato con contratto di lavoro a progetto ai sensi dell'art.61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e succ. mod. ed int., che è chiamato a svolgere l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

## ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto Collettivo Nazionale si intende per:

**Committente:** il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

**Collaboratore:** il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico.

**Cliente:** il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie dei propri prodotti.

**Liste marketing:** elenchi dei nominativi degli utenti in relazione al tipo di prodotto o servizio per il quale deve essere svolta l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

**Utente:** nominativo contenuto nella lista marketing.

**Campagna:** tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.

**Contatto Positivo:** contatto telefonico che conduce alla conclusione di un contratto, successivamente confermato dal Cliente, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

**Contatto Negativo:** contatto telefonico che non conduce alla conclusione di un contratto, con risultato di lavorazione definitivo di "rifiuto" della proposta da parte dell'utente.

**Contatti "in lavorazione": richiamo, ricontatto, appuntamento, trattativa, fax, non risponde e segreteria telefonica:** contatto telefonico, non definitivo, al quale può seguire un ulteriore contatto da parte del Collaboratore al fine di ottenere un contatto positivo o negativo.

**Contatto Non Utile:** contatto telefonico verso utente "non raggiungibile", o con "numero errato", o "inesistente".

**Contatto Utile:** contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito: a) contatto positivo oppure b) contatto negativo.

**Script:** (messaggio promozionale tipo) utilizzato dal Collaboratore nella presentazione per la vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

**Verbal ordering:** registrazione della conferma all'acquisto di beni e/o servizi, da parte dell'Utente.

## ART. 2 - NATURA DELL'INCARICO E FORMA DEL CONTRATTO

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione a progetto, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. 61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e sue successive modificazioni nel settore call center, per le attività "outbound", regolamentate nel presente Contratto Collettivo Nazionale, "nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente" (v. Circ. 14/2013 - 1) per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso "assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro." (v. Circ. Min.Lav. 17/2006)

Il progetto dovrà "essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto." (v. circ. Min.Lav. 17/2006)

Il contratto di lavoro a progetto, dovrà essere stipulato in forma scritta.

Il contratto di lavoro a progetto individuale stipulato tra le Parti dovrà contenere, oltre alle ulteriori clausole, quella di "rinvio specifico" alle norme stabilite dal presente Contratto Collettivo Nazionale.

Inoltre, "ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al Collaboratore sarà necessario che il progetto sia qualificato tramite la specificazione:

a) del singolo Committente finale cui è riconducibile la campagna con riferimento ai call center che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa;

b) della durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata massima superiore fatta salva la possibilità di anticipare l'inizio del contratto, rispetto all'inizio della campagna, per il tempo strettamente necessario per erogare formazione al Collaboratore;

c) del singolo tipo di attività richiesta al Collaboratore nell'ambito di tale campagna;

d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al Collaboratore;

e) della tipologia di clientela/utenza da contattare individuata con riferimento a requisiti oggettivi e/o soggettivi; (V. circ. Min.Lav. 17/2006)

f) del corrispettivo dovuto al Collaboratore ed i criteri per la sua determinazione, nonché i tempi e le modalità di pagamento e l'eventuale disciplina dei rimborsi spese; (v. art.62 lett. c) D.lgs. 276/2006)

g) delle forme consentite di coordinamento del Collaboratore con l'organizzazione produttiva dell'Azienda, che devono contemperare il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione; (v. circ. Min.Lav. 17/2006)

h) delle misure per la tutela della salute e sicurezza del Collaboratore. (v. art.62 lett. e) D.lgs. 276/2006)

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti le Parti riconoscono che è senz'altro configurabile un genuino progetto, con riferimento alle campagne outbound nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente. (v. circ. Min.Lav. 17/2006)

### **ART. 3 - REQUISITI ESSENZIALI PER L'AUTONOMIA DELLA PRESTAZIONE E MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLE COLLABORAZIONI**

Gli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 e sue successive modificazioni dispongono che il progetto deve essere gestito autonomamente dal Collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come noto, al fine di garantire al Collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche innanzi descritte, può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa.

Ciò implica che il Collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite. Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

a) se eseguire la prestazione ed in quali giorni;

b) a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;

c) se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta (v. circ. Min.Lav. 17/2006 - e circ. Min.Lav. 14/2013) né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Sia il Committente sia il Collaboratore potranno chiedere di verificare congiuntamente, in eventuali riunioni presso la sede del Committente, i progressivi risultati registrati nell'attività svolta, di analizzare la documentazione raccolta e di elaborare i dati.

#### **ART. 4 - FORME CONSENTITE DI COORDINAMENTO**

Quanto alle forme consentite di coordinamento, ai sensi degli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

È in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute. (v. circ. Min.Lav. 14/2013 e circ. Min.Lav. 17/2006)

#### **ART. 5 - CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo del Collaboratore è composto dalla somma tra:

**1. indennità economiche obbligatorie:**

- a) **"Indennità Mensile di Garanzia"** parametrata al raggiungimento di un numero di **"contatti utili"**;
- b) **"Indennità Variabile di Progetto"** matura sui **"contatti positivi"** effettivamente realizzati nel periodo della campagna, ed il cui valore economico è parametrato alla tipologia di beni e servizi da vendere ed alle attività ad esse connesse ed accessorie;

**2. Indennità Economiche Suppletive:**

- **Bonus** eventualmente concordati a livello individuale e/o collettivo. Nello specifico:

**1. le indennità economiche obbligatorie** sono così determinate:

- a) **"Indennità Mensile di Garanzia"**: è stabilita nella misura minima mensile di € **450,00** al Collaboratore che realizzi, nel medesimo periodo di tempo, **un numero di contatti utili** non inferiore a 900 (novecento). Nel caso in cui il numero di contatti utili sia inferiore al numero minimo predetto, il corrispettivo dell'indennità mensile di garanzia sarà determinato applicando la seguente formula:

$$\frac{\text{(indennità mensile di garanzia)}}{\text{(contatti utili minimi mensili)}} \times \text{(numero contatti utili realizzati nel periodo)}$$

L'indennità mensile di garanzia dovrà essere tassativamente indicata nel contratto individuale. La stessa sarà erogata entro il termine massimo del ventesimo giorno del mese successivo a quello dell'avvenuta maturazione;

- b) **"Indennità Variabile di Progetto"**: è riconosciuta su tutti i **"contatti positivi"**

realizzati dal Collaboratore, nel periodo di vigenza del contratto stipulato tra le parti. La quantificazione economica della presente parte variabile dovrà essere obbligatoriamente determinata nel contratto individuale;

2. **indennità economiche suppletive**: sono le indennità integrative (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'indennità di frequenza, indennità di impegno minimo, bonus volume, ecc.) di quelle obbligatorie, di cui alle lettere sub a) e b) che precedono, che le parti potranno stabilire all'atto della sottoscrizione del contratto individuale, paramtrate a criteri oggettivi condivisi.

Tutti gli importi indicati nel presente Contratto Collettivo Nazionale, si intendono al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente, escluse quelle a carico del Committente.

#### **ART. 6 - LUOGO DELLA PRESTAZIONE E STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL COLLABORATORE**

Il Committente dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono ed eventuali appositi software.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outsourcing), in base ad accordi da definirsi tra le parti sottoscrittrici del presente Contratto Collettivo Nazionale.

#### **ART. 7 - INVENZIONI DEL COLLABORATORE**

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto. I diritti e gli obblighi delle parti sono regolati dalle leggi speciali, compreso quanto previsto dall'articolo 12-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni. (v. art.65 D.Lgs 276/2003)

#### **ART. 8 - GRAVIDANZA, MALATTIA E INFORTUNIO**

La gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo.

Salva diversa previsione del contratto individuale, in caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza.

Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile.

In caso di gravidanza, la durata del rapporto è prorogata per un periodo di centottanta giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale. (v. co.1,2 e 3, art. 66, D.Lgs. 276/2003)

#### **ART. 9 - ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA**

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il Collaboratore, presso l'INAIL, contro gli infortuni sul lavoro.

#### **ART. 10 - DURATA DEL CONTRATTO DI COLLABORAZIONE**

La durata del contratto di collaborazione è correlata al progetto e pertanto il rapporto si estinguerà al momento della realizzazione dello stesso, senza alcuna formalità. Sono fatte salve eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le parti, o per i casi stabiliti dalla legge, o qualora dovesse rendersi strettamente necessario dare continuità alle prestazioni per sopravvenute esigenze connesse al raggiungimento del

risultato per il quale il contratto è stato stipulato.  
In tali ipotesi, la proroga dovrà avvenire sempre in forma scritta.

#### **ART. 11 - CESSAZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO E RESPONSABILITÀ DEL COLLABORATORE**

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

- per giusta causa (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giusta causa di recesso anche le seguenti ipotesi: oggettiva interruzione del servizio fornito dal Committente nel cui ambito è stato affidato al Collaboratore il progetto; gravi inadempienze contrattuali; commissione di reati per comportamenti inerenti l'esecuzione della prestazione di lavoro; danneggiamento o furti dei beni, uso improprio o personale di beni aziendali; eventuali attivazioni o vendite forzate di prodotti/servizi non richiesti dal Cliente; eventuali atteggiamenti non consoni al codice deontologico del Collaboratore, qualora istituito e portato a conoscenza del Collaboratore;
- oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la realizzazione del progetto.

In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del Collaboratore alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al Collaboratore mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Collaboratore potrà cessare il contratto per giusta causa quando si verifichino:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte della Committente di quanto previsto nel Contratto individuale o stabilito dalla legge.

In caso di inadempienza di cui sopra, il Collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Collaboratore che intenda far valere il recesso dovrà darne comunicazione all'Azienda mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Nel contratto individuale potrà essere stabilito il termine di preavviso da parte del Collaboratore nell'ipotesi di anticipata risoluzione, da parte dello stesso, rispetto al termine dedotto nel contratto individuale.

Il Collaboratore nell'esecuzione del contratto deve tutelare gli interessi del Committente ed agire con lealtà e buona fede fornendo ogni informazione utile per valutare l'andamento della convenienza dell'attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie. E' vietato porre a carico del Collaboratore ogni tipo di responsabilità, anche solo di tipo parziale, per l'inadempimento del terzo.

#### **ART. 12 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E DIVIETO DI CONCORRENZA**

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

#### **ART. 13 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale non annulla, né assorbe eventuali condizioni di miglior favore concordate a livello individuale.

#### **ART. 14 - ENTE BILATERALE**

Le Parti stipulanti per migliorare la gestione partecipativa del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro concordano di aderire all'Ente Nazionale Bilaterale appositamente

costituito per il settore Call Center e rinviano ad una Commissione Paritetica di quattro componenti, nominati in numero di due per ASSOCALL e due per UGL TERZIARIO che, entro 3 mesi dall'entrata in vigore del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, formulerà alle Parti stesse un apposito regolamento applicativo di convergenza in detto ente, che avrà le seguenti finalità:

- incrementare l'occupazione;
- realizzare corsi di formazione professionali;
- svolgere funzioni di osservatorio del mondo del lavoro;
- ricevere dalle associazioni territoriali gli accordi collettivi territoriali e aziendali, curandone la raccolta e provvedere, a richiesta, alla loro trasmissione al C.N.E.L. come previsto dalla legge;
- emanare parere di congruità sulle domande presentate dai datori di lavoro relativamente a specifiche figure professionali;
- esprimere pareri in merito all'assunzione di lavoratori con contratto a tempo determinato e/o contratto a tempo parziale;
- promuovere la nascita degli Enti Bilaterali Regionali, Territoriali e dei centri di servizio, specialmente nelle aree maggiormente rappresentative;
- costituire un fondo di previdenza per fornire prestazioni complementari dei trattamenti di pensioni pubbliche, sotto forma di rendita e di formazione di capitale che potrà associare lavoratori dipendenti e datori di lavoro;
- gestire, con criteri mutualistici, l'erogazione delle prestazioni in materia di malattie, infortuni, maternità, ecc.;
- realizzare iniziative di carattere sociale;
- istituire comitato di vigilanza nazionale;
- promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché altri organismi orientati ai medesimi scopi;
- favorire attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della legge 125/91, nonché favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro dopo l'interruzione dovuta alla maternità;
- seguire le problematiche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legge e dalle intese tra le parti sociali;
- svolgere tutti gli altri compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva e/o dalle norme di legge.

L'Ente Bilaterale Nazionale dovrà dotarsi di una commissione di conciliazione paritetica nazionale con il compito di dirimere eventuali controversie.

Gli organi di gestione dell'Ente Bilaterale Nazionale saranno composti su base paritetica tra l'ASSOCALL e U.G.L. TERZIARIO.

L'Ente Bilaterale Nazionale provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli enti bilaterali regionali e territoriali.

L'Ente Bilaterale Nazionale promuoverà tutte quelle iniziative che rispondano alle esigenze di ottimizzare le risorse interne.

L'Ente Bilaterale provvederà, oltre alle competenze specifiche, anche a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge quali l'articolo 1, commi 1175 e 1176, legge n. 296/2006 e quelle di cui all'art. 76 e seguenti del d.lgs. n. 276/2003, legge n. 183/2010, legge 92/2012 e ss.mm.ii..

Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, l'attività di formazione, di aggiornamento e la riqualificazione professionale nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico.

L'Ente, inoltre, provvederà al coordinamento della contrattazione aziendale di ogni Regione di competenza, nonché delle procedure di certificazione.

L'Ente Bilaterale, inoltre, provvederà alla costituzione di fondi di solidarietà bilaterali, destinata quelle aziende attualmente non coperte dalla normativa in materia d'integrazione salariale, siano queste ordinarie che straordinarie.

Le prestazioni erogate dall'Ente saranno fruibili fino a concorrenza delle risorse disponibili specificamente dedicate ad ogni singola prestazione.

Per quanto concerne la certificazione dei contratti, ove si verificassero delle controversie in materia, le parti avranno l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione innanzi all'Ente Bilaterale nella sua funzione di certificatore del contratto stesso.

L'Ente provvede alla redazione di tutte le fasi del progetto formativo, la sua durata e il campo di applicazione nonché l'azione di certificazione del contratto stesso.

In merito all'apprendistato - in caso di formazione esclusivamente aziendale- i profili formativi saranno rimessi all'Ente che definirà la nozione di formazione aziendale e determinerà, di concerto con l'istituenda "Banca nazionale dei profili" per ciascun profilo formativo, la durata e la modalità di erogazione della formazione aziendale, nonché le modalità di riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali e la registrazione nel libretto formativo. Per assicurare l'operosità dell'Ente Bilaterale e degli eventuali Enti regionali, la quota contrattuale di finanziamento e servizio è fissata nella misura globale dello 0,50% del compenso lordo corrisposto al collaboratore, di cui lo 0,35% a carico della Committente e lo 0,15% a carico del Collaboratore.

La suddetta quota è parte integrante dei costi connessi con l'applicazione del presente contratto collettivo nazionale di lavoro, conseguentemente l'Azienda/Committente che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al Collaboratore un Elemento Distinto del Compenso (EDC) d'importo pari al 1% del compenso lordo del Collaboratore, oltre ad assicurare direttamente le prestazioni previste nei confronti dei Collaboratori da parte dell'Ente Bilaterale.

Tale elemento andrà denominato all'interno della busta paga con la seguente dicitura: "mancata adesione all'Ente Bilaterale del contratto".

Nell'Allegato 1 al presente Contratto Collettivo Nazionale è riportato lo Statuto dell'Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound, in breve "EbNCall".

#### **ART. 15 - DECORRENZA E DURATA**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale decorre dalla data di stipulazione e resterà in vigore fino al 31 dicembre 2016.

Le Parti, 6 (sei) mesi prima della scadenza si scambieranno dati e informazioni sull'applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale e procederanno, in sede di rinnovo, alle modifiche che si renderanno necessarie dopo l'applicazione della presente disciplina per effetto di qualsivoglia modifica legislativa.

Il Contratto Collettivo Nazionale resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo.

Letto, approvato e sottoscritto

## ALLEGATO 1



ENTE BILATERALE NAZIONALE DEL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER CHE SVOLGONO ATTIVITÀ, IN MODALITÀ OUTBOUND, DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA, SOTTOSCRITTO DALL'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI CONTACT CENTER OUTSOURCING (ASSOCALL) E DALL'UGL TERZIARIO NAZIONALE IN BREVE "EBINCALL"

# STATUTO TIPO

PREVISTO DAL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER

Visto l'articolo 36 e seguenti del Codice Civile

Visto il Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i  
**Collaboratori telefonici dei Call Center**  
che prevedono la costituzione degli Enti Bilaterali

è approvato il seguente

## **STATUTO**

**Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità outbound, di collaborazione coordinata e continuativa, sottoscritto dall'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing (ASSOCALL) e dall'UGL TERZIARIO NAZIONALE in breve "EBINCALL"**

### **ARTICOLO 1 - COSTITUZIONE E DENOMINAZIONE**

In conformità a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità outbound, è costituito l'Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center, per i Collaboratori telefonici che svolgono attività in modalità outbound, di collaborazione coordinata e continuativa, in breve "EBINCALL".

### **ARTICOLO 2 - SEDE**

L'Ente ha sede in Roma.

Con delibera dell'Organo Amministrativo potranno essere istituite sedi secondarie e uffici.

### **ARTICOLO 3 - SCOPI**

L'Ente, ai sensi dell'art.36 e seguenti del codice civile, ha natura giuridica di associazione non riconosciuta, non persegue finalità di lucro ed ha i seguenti scopi:

1. istituire l'Osservatorio Nazionale per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le parti sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale;
2. promuovere e gestire, a livello locale, iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti;
3. svolgere le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei collaboratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto;
4. svolgere i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei collaboratori nei luoghi di lavoro;
5. promuovere, progettare e/o gestire, anche attraverso convenzioni, iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché con altri organismi orientati ai medesimi scopi;
6. attivare, direttamente o in convenzione, le procedure per accedere ai programmi comunitari ispirati e finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo e gestirne, direttamente o in convenzione, la realizzazione;
7. ricevere dalle Associazioni Imprenditoriali territoriali e dalla corrispondente Organizzazione Sindacale gli accordi applicativi in materia di contrattazione a livello nazionale, territoriale ovvero a livello aziendale;
8. favorire, anche attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della legge 125/91;
9. ricevere le intese realizzate a livello territoriale che determinino, per specifiche figure professionali, periodi di apprendistato più ampi di quelli previsti dal CCNL e TU;
10. Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione

del reddito per i periodi di non lavoro, nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'eventuale istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico;

11. costituire una banca dati relativa alle professionalità nei call center, con il supporto, eventualmente, degli enti bilaterali territoriali, affinché venga effettuata una ricognizione in merito ai mutamenti che si sono realizzati nei profili professionali, anche in relazione alle evoluzioni intervenute nel settore dei call center;

12. svolgere la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di cui al D.lgs 276/2003 e succ. mod. ed int.;

13. promuovere le convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi dell'art. 18, Legge n. 196/97 e del Decreto Ministeriale 25 maggio 1998 e loro succ. mod. ed int.;

14. svolgere le funzioni di supporto in materia di conciliazione ed arbitrato;

15. attuare gli altri compiti che le parti, a livello di contrattazione collettiva nazionale, decideranno congiuntamente di attribuire ad EBINCALL.

#### **ARTICOLO 4 - DURATA**

1. La durata dell'Ente è illimitata.

#### **ARTICOLO 5 - SOCI**

1. Sono soci dell'Ente: L'Associazione datoriale "Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing" - denominata "ASSOCALL" e la UGL Terziario Nazionale.

#### **ARTICOLO 6 - ORGANI**

1. Gli Organi dell'Ente, nel cui ambito dovrà essere riconosciuta omogenea e paritetica rappresentatività di tutti gli interessi dei Soci, sono:

- 1) L'Assemblea;
- 2) Il Presidente;
- 3) Il Vice Presidente;
- 4) Il Consiglio di Presidenza;
- 5) Il Collegio dei Revisori.

2. Tutte le cariche sono elettive, hanno la durata di cinque esercizi finanziari e si intendono riconfermate di quinquennio in quinquennio qualora dai rispettivi Soci non siano state fatte nomine diverse almeno un mese prima della scadenza.

3. Qualora in tale periodo uno o più membri venisse a cessare dalla carica, il socio che lo ha designato provvederà alla sua sostituzione.

#### **ARTICOLO 7 - ASSEMBLEA**

1. L'Assemblea è composta dai rappresentanti legali dei Soci del presente Statuto o loro delegati.

2. L'Assemblea è convocata dal Presidente dell'Ente, almeno una volta l'anno, per l'approvazione dello stato di previsione e del conto consuntivo, per l'approvazione di eventuali modifiche dello Statuto e per l'esame delle iniziative sociali intraprese o da intraprendere, e ogni qualvolta, a giudizio del Consiglio di Presidenza, speciali circostanze lo richiedano ovvero nell'ipotesi in cui la convocazione sia richiesta, con indicazione dei punti di proposta in discussione, da un Socio avente diritto di voto.

3. La convocazione dell'Assemblea sarà effettuata almeno 7 giorni prima della data fissata e deve contenere l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione.

4. In casi di particolare urgenza è ammessa la convocazione telefonica e/o via email e/o via fax con un preavviso minimo di 48 ore.

5. L'assemblea può essere convocata anche in luogo diverso dalla sede sociale.

6. Il Presidente dell'Ente, in relazione a specifiche esigenze o particolarità del caso, potrà avvalersi anche di altre idonee forme di convocazione.

7. L'Assemblea sarà presieduta dal Presidente dell'Ente o, in caso di impedimento o assenza di questi, dal Vice Presidente.

8. Le deliberazioni sono validamente assunte quando sono prese all'unanimità.

9. Per modificare lo statuto, per deliberare la messa in liquidazione dell'Ente, per deliberare

l'eventuale richiesta di riconoscimento dell'Ente, è necessario la presenza di tutti i Soci e le relative delibere sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole di entrambi i Soci. In relazione a tali deliberazioni, il verbale di cui appresso dovrà essere redatto da un notaio designato dal Presidente e dal Vice Presidente.

10. Le deliberazioni dell'Assemblea risultano dal verbale redatto dal segretario e firmato dal Presidente e dal segretario stesso.

11. I verbali delle Assemblee saranno a disposizione dei Soci i quali, mediante richiesta scritta, potranno prenderne visione presso la sede.

### **ARTICOLO 8 - CONSIGLIO DI PRESIDENZA**

1. Il Consiglio di Presidenza, eletto dall'Assemblea, è composto da 6 membri, dei quali 3 rappresentativi della Associazione Datoriale "Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing" - denominata "ASSOCALL" e 3 rappresentativi della UGL Terziario Nazionale la UGL Terziario Nazionale.

2. Per ogni membro effettivo deve essere nominato un supplente.

3. Il Consiglio elegge tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente, fra i legali rappresentanti dei Soci i quali rivestiranno anche la carica di Presidente e Vice Presidente dell'Ente, nonché dell'Assemblea.

4. Al consiglio di Presidenza è riconosciuto ogni più ampio potere di ordinaria e straordinaria amministrazione per la attuazione degli scopi e la gestione dell'Ente, sulla base degli indirizzi ricevuti dall'assemblea dei soci.

5. Ad esso è affidata la gestione del patrimonio sociale.

6. Il Consiglio di Presidenza, tra l'altro:

a) sovrintende a tutte le attività dell'ente, imprimendo e garantendo unità di indirizzo e coordinata pianificazione e sviluppo degli interventi;

b) individua e fissa le specifiche modalità di attuazione dei fini generali dell'Ente e gli obiettivi ritenuti di volta in volta prioritari; disciplina i vari interventi ed iniziative approvandone i relativi progetti generali e particolari; provvede agli accantonamenti delle risorse e mezzi dell'Ente nei modi, forme e tempi da esso deliberati; provvede sulla base delle risultanze contabili ad attribuire le risorse ed i mezzi in relazione agli scopi indicati all'art.3;

c) predisporre il Regolamento delle attività dell'Ente sottoponendolo all'approvazione dell'Assemblea;

d) provvede alla compilazione dello stato di previsione e del conto consuntivo da sottoporre all'approvazione dell'assemblea;

e) regola lo svolgimento dell'attività sociale, il funzionamento e l'uso dei beni dell'Ente;

f) il Consiglio con apposita deliberazione potrà delegare parte dei propri poteri, così come l'esecuzione di determinati atti, al Presidente e al Vice Presidente.

7. Il Consiglio di Presidenza si riunisce su convocazione del Presidente, ogni qualvolta questi lo ritenga opportuno o su richiesta di almeno un terzo dei Consiglieri in carica. La convocazione dovrà essere effettuata mediante comunicazione scritta al Consigliere almeno 5 giorni prima della riunione e dovrà contenere l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione; in caso di urgenza, il Consiglio potrà essere convocato anche telefonicamente con un preavviso di 48 ore.

8. Per la validità delle riunioni è necessaria la presenza della metà dei Consiglieri che comunque garantiscano la rappresentanza di tutti i soci.

9. Alle riunioni, ed in considerazione della eventuale particolarità delle materie da affrontare, potranno essere inviati ad assistere e riferire i componenti dell'Osservatorio Nazionale, ove costituito. Potranno essere invitate persone che non fanno parte del consiglio di presidenza, secondo modalità da esso stesso stabilite.

10. Le deliberazioni sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole della maggioranza dei consiglieri presenti che rappresentino entrambi i soci.

11. Il libro delle riunioni e delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza è tenuto a cura del Presidente.

12. Il Consiglio di Presidenza delibera annualmente i compensi e le modalità di rimborso delle spese sostenute dai membri dello stesso.

## **ARTICOLO 9 - PRESIDENZA E VICE PRESIDENZA**

1. Il Presidente ha a tutti gli effetti, la Rappresentanza Legale dell'Ente.
2. Il Presidente ha ogni potere relativo alla esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza e dell'assemblea e ad esso spetta la supervisione delle attività sociali, nonché la convocazione dell'assemblea, ai sensi dell'art.7.
3. Il Presidente è eletto dal Consiglio di Presidenza tra i membri di designazione della Associazione Datoriale e della Organizzazione Sindacale.
4. Il Presidente nomina e revoca il Direttore Nazionale.
5. Il Vice Presidente è eletto tra i membri di designazione della parte di cui non è espressione il Presidente.
6. Il Vice Presidente esercita le funzioni ed i poteri del Presidente, in caso di assenza o impedimento di questi, o su specifica delega.

## **ARTICOLO 10 - COLLEGIO DEI REVISORI**

1. Il Collegio dei Revisori nominato dall'assemblea, in sede di costituzione o successivamente, sarà composto da tre membri effettivi così designati: 1 scelto tra i delegati di parte datoriale, 1 dal socio di parte sindacale, 1 scelto tra gli iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti che svolgerà funzioni di Presidente del Collegio stesso e tre membri supplenti nominati con gli stessi criteri.
2. Competerà all'Assemblea la nomina dei Revisori venuti meno per qualsiasi motivo, così come la sostituzione del membro ingiustificatamente assente a più di tre riunioni consecutive del Collegio.
3. Il collegio dei Revisori interviene alle riunioni del Consiglio di Presidenza e avrà il compito di seguire attività di gestione del patrimonio e dei mezzi dell'Ente con ogni potere di accertamento e di ispezione riferendo all'Organo Amministrativo, con apposita relazione annuale sulle risultanze di bilancio.
4. Nel caso vengano rilevate irregolarità i componenti del Collegio ne riferiranno al Consiglio di Presidenza e, ove lo ritengano necessario, all'assemblea, affinché assuma i provvedimenti di competenza.
5. Il Collegio si riunirà ogni qualvolta convocato dal suo Presidente e comunque almeno ogni tre mesi.
6. Le modalità di convocazione del Collegio sono le medesime di quelle previste a proposito della convocazione del Consiglio di Presidenza.
7. Ai Revisori spetterà il rimborso delle spese sostenute nello svolgimento dell'incarico, e, ove deliberato dall'assemblea e nella misura da questa fissata, competerà un gettone di presenza per ogni riunione del Collegio o del Consiglio di Presidenza cui il Revisore partecipi.

## **ARTICOLO 11 - DIRETTORE**

1. Il Direttore Nazionale dell' "Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center", in breve "EBINCALL" è nominato e revocato dal Presidente.
2. Il Direttore Nazionale:
  - a) coadiuva ed assiste gli Organi associativi nell'espletamento dei loro compiti;
  - b) partecipa, senza diritto di voto, alle riunioni degli Organi associativi e può presenziare ai lavori dell'Osservatorio Nazionale e di Commissioni e Comitati eventualmente costituiti;
  - c) è il capo del personale e sovrintende gli uffici di "EBINCALL" assicurando il loro buon funzionamento;
  - d) assume i provvedimenti necessari in materia di ordinamento degli uffici, di trattamento giuridico-economico del personale e di assunzione o licenziamento dello stesso;
  - e) può proporre al Presidente il conferimento di incarichi professionali a persone di specifica competenza;
  - f) dispone per le spese ed i pagamenti funzionali all'assolvimento dei compiti di cui al presente articolo, secondo criteri deliberati dal consiglio di Presidenza su proposta del Vice Presidente con delega all'amministrazione.

Nelle more della nomina del Direttore Generale, le attività possono essere affidate al Presidente o al Vice Presidente, anche congiuntamente.

## **ARTICOLO 12 - PATRIMONIO SOCIALE**

1. Tutti i mezzi patrimoniali dell'Ente, le sue rendite ed i suoi proventi, ogni e qualsiasi entrata che a qualsivoglia titolo concorra a incrementare le risorse dell'Ente e così qualsiasi bene mobile o immobile che a qualsiasi titolo sia pervenuto nella disponibilità dell'Ente, compresi i beni realizzati e/o acquisiti con le entrate di cui sopra, e così i contributi versati in adesione allo spirito e alle finalità del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità outbound, e suoi rinnovi successivi, i contributi eventualmente concessi da terzi pubblici o privati, e poi lasciti, donazioni, liberalità a qualsiasi titolo conferiti nel patrimonio dell'Ente, saranno destinati esclusivamente al conseguimento delle finalità dell'Ente o accantonati, se ritenuto necessario o opportuno, per il conseguimento delle medesime finalità in futuro.
2. Il regime giuridico relativo ai beni e, più in generale, al patrimonio dell'Ente, è quello del "fondo comune" regolato per solidale irrevocabile volontà dei soci dalle previsioni del presente Statuto, con espresa esclusione e conseguente inapplicabilità delle disposizioni in tema di comunione di beni.
3. I soci non hanno diritto a titolo alcuno sul patrimonio dell'Ente sia durante la vita dell'Ente che in caso di scioglimento dello stesso.

## **ARTICOLO 13 - ESERCIZIO E BILANCIO**

1. L'esercizio dell'Ente Bilaterale inizia il 1° Gennaio e termina il 31 Dicembre di ogni anno.
2. Entro il 15 Aprile il Consiglio di Presidenza depositerà presso la sede dell'Ente il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione corredato dalla Relazione del Consiglio di Presidenza e del Collegio dei Revisori sullo stato e le prospettive dell'Ente. Entro il 30 aprile, l'Assemblea approva il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione, predisposti dal Consiglio di Presidenza.

## **ARTICOLO 14 - SCIOGLIMENTO**

1. Nel caso di scioglimento per qualsivoglia motivo, l'intero patrimonio dell'Ente una volta proceduto all'integrale pagamento degli eventuali debiti, sarà devoluto, sulla base di apposito accordo, a favore di enti pubblici e privati aventi finalità analoghe a quelle perseguite dall'Ente.
2. In caso di scioglimento il Consiglio di Presidenza nominerà due commissari liquidatori espressione dei Soci; uno per ogni parte.

## **ARTICOLO 15 - REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE BILATERALE**

1. Le attività dell'Ente ed ogni altra materia attinente allo svolgimento delle stesse, sono disciplinate oltre che dal presente Statuto, da apposito Regolamento predisposto dal Consiglio di Presidenza ed approvato dall'assemblea.

## **ARTICOLO 16 - DISPOSIZIONI FINALI**

1. Per tutto quanto non previsto dal presente Statuto e dal Regolamento delle attività, valgono le disposizioni di legge vigenti in materia, e segnatamente quelle in materia di Associazioni di tendenza senza scopo di lucro.
2. In ogni caso, per solidale irrevocabile volontà delle parti stipulanti l'interpretazione e l'applicazione delle disposizioni statutarie, regolamenti e di legge, dovrà tenere in preminente considerazione ed apprezzamento il testo, lo spirito e le ampie riconosciute finalità del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità outbound.

## ACCORDO INTERCONFEDERALE PER LO SVILUPPO DELLE RELAZIONI SINDACALI

Il giorno 10 aprile 2015, tra l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing "AssoCall", in persona del Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'Avv. Antonio di Lollo Capurso e del Dott. Aldo Bindo consulente del Lavoro, e la UGL - Unione Generale del Lavoro rappresentata dal Segretario Generale Paolo Capone, si stipula l'intesa applicativa per lo sviluppo delle relazioni industriali e linee di indirizzo in materia di strumenti bilaterali.

### Premesso che le parti con il presente Accordo Interconfederale intendono:

- **dare impulso** alle positive relazioni sindacali in coerenza con gli assetti contrattuali così come definiti all'atto della stipula del Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i Collaboratori Telefonici dei Call Center in data 22 luglio 2013;
- **promuovere ed incentivare** nel rispetto delle reciproche prerogative sindacali il raggiungimento della rappresentatività nel comparto di riferimento;
- **incentivare** la corretta applicazione del Contratto Collettivo Nazionale per i Collaboratori che operano nelle Aziende del settore call center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle aziende, o gruppi di aziende che utilizzano sistemi di call center interni, che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità *outbound*;
- **perseguire** l'obiettivo di tutelare, nel rispetto delle reciproche prerogative, le Aziende associate ad AssoCall ed i lavoratori con contratto di collaborazione, in tutte le sedi istituzionali competenti al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le Imprese del settore;
- **rivedere**, anche a fronte delle recenti novità legislative, ruoli e compiti, al fine di rendere maggiormente efficace e funzionale l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione AssoCall che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del D.L. 22/6/2012, n.83, conv. in L. 7/8/2012, n.134
- **dare** concreta applicazione agli strumenti della bilateralità come definiti nel Contratto Collettivo Nazionale del 23 luglio 2013, ritenendo che il sistema della bilateralità rappresenta, anche nello specifico settore dei Contact Center, una importante e qualificante risposta alle esigenze di una gestione condivisa dei servizi per le Imprese ed i Collaboratori;
- **sostenere** la corretta applicazione del Contratto Collettivo, ai fini dell'efficacia delle norme ivi contenute, esclusivamente, nei confronti dei Datori di Lavoro associati ad AssoCall e dei Collaboratori occupati ai fini della rappresentatività del settore.

### Richiamato e considerato:

- il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità *outbound* ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis. D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012), stipulato il 22 luglio 2013 in Roma tra ASSOCALL e UGL TERZIARIO NAZIONALE;

- la Legge 28/6/2012 n. 92 recante “Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”.

**Tutto ciò permesso e considerato fra le Parti si conviene quanto segue.**

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo Interconfederale;
2. L’assetto della contattazione collettiva si sviluppa su due livelli: il contratto collettivo nazionale di lavoro di categoria e la contrattazione di secondo livello (alternativamente aziendale, territoriale, o di altra natura);
3. Le norme del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell’art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall’art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall’art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012), stipulato il 22 luglio 2013 in Roma tra ASSOCALL e UGL TERZIARIO NAZIONALE, sono operanti e dispiegano la loro efficacia solo ed esclusivamente nei confronti dei Datori di Lavoro associati ad AssoCall, dei Collaboratori occupati e sono impegnative per le Parti stipulanti. Qualsiasi modifica relativa alla costituzione delle Parti di cui al precitato Contratto Collettivo, o qualsiasi estensione pattuita con altre Parti, diverse da quelle stipulanti, può avvenire solo con il preventivo consenso espresso congiuntamente dalle Parti stipulanti;
4. L’esperienza maturata nel settore Terziario verrà presa quale riferimento per estenderla agli altri settori tutelati dalle parti stipulanti, al fine di meglio disciplinare i rapporti contrattuali tra le aziende aderenti ed i lavoratori con contratto di collaborazione;
5. È parere condiviso che dopo l’approvazione dell’articolo 24-bis del decreto legge n. 83/2012, è necessario tutelare i lavoratori con contratto di collaborazione nel settore della vendita di beni e servizi ed attività connesse ed accessorie disciplinate dalla citata legge. A tal fine le parti congiuntamente riconoscono che solo la completa e corretta applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento del 22/7/2013, riguardo le collaborazioni autonome richiamate nel citato accordo collettivo, valorizza la specificità del settore outbound che, definendo un corrispettivo di riferimento, quantificato secondo regole certe, condivise collettivamente, evita abusi, pur nell’ambito della autonomia della prestazione ed assicura, altresì, la tutela del collaboratore;
6. AssoCall si impegna a fornire alla O.S., entro tre mesi dalla firma del presente accordo e successivamente ogni anno entro il mese di aprile, una situazione aggiornata dei propri aderenti. A tal fine, per tutte le Aziende aderenti ad AssoCall alla data di stipula del presente accordo, e, ogniqualvolta una nuova impresa aderirà ad AssoCall, viene certificata l’iscrizione;
7. Le parti si incontreranno qualora intervenissero modifiche legislative in materia di collaborazioni coordinate e continuative.

**AssoCall**  
Il Presidente  
*Leonardo Papagni*

**U.G.L.**  
Il Segretario Generale  
*Paolo Capone*

## **ACCORDO QUADRO PER LA REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA**

per i Collaboratori telefonici che operano nelle Aziende del settore dei Call Centers in outsourcing, il cui trattamento economico e normativo è disciplinato dal Contratto Collettivo stipulato il 22/7/2013 da ASSOCALL e UGL TERZIARIO NAZIONALE.

L'anno 2015, il giorno 6 del mese di luglio 2015 in Roma, si sono incontrate:

l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing (ASSOCALL) rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'avv. Antonio di Lollo Capurso e dal dott. Aldo Bindo consulente del lavoro,

E

UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Generale, Luca Malcotti assistito dal Vice Segretario Nazionale Luigi De Mitri Pugno al fine di analizzare gli effetti derivanti dal D.Lgs 81/15 in materia di "Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'art. 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n.183."

### **Premesso che**

1. tra le Parti innanzi costituite, è stato sottoscritto in data 22.7.2013, in virtù della specificità del settore dei Call Center in outsourcing, il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici che svolgono, in modalità "outbound", attività di vendita diretta di beni e servizi e attività ad esse connesse ed accessorie;
2. il predetto Contratto Collettivo Nazionale regola il trattamento normativo ed economico dei rapporti di lavoro regolati con contratti di collaborazione coordinata e continuativa nella modalità a progetto, tra le Aziende del settore call center in outsourcing ed i Collaboratori ivi occupati, ai sensi della normativa legale vigente all'epoca della sottoscrizione del predetto Contratto Collettivo Nazionale, la cui scadenza è fissata al 31 dicembre 2016;
3. che con l'entrata in vigore del D.Lgs 81/2015, sono stati abrogati gli artt. dal 61 al 69 del D.Lgs 276/03, che hanno regolamentato la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto;

### **tutto quanto innanzi premesso**

ai sensi e per gli effetti di cui alla lettera a, comma due, art. 2 del D.lgs 81/2015  
**si è convenuto quanto segue.**

### **ARMONIZZAZIONE**

- a) La premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo e che pertanto la disciplina normativa ed economica stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013, deve intendersi riferita, in virtù del D.Lgs. 81/2015, ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa per lo svolgimento delle stesse attività, così come regolate dal predetto Contratto Collettivo Nazionale.

- b) Ogni qual volta nel Contratto Collettivo Nazionale citato, si fa riferimento ai contratti di collaborazione nella modalità a progetto, detta tipologia dovrà intendersi sostituita dal contratto di collaborazione coordinata e continuativa.
- c) Ogni e qualsiasi riferimento nel predetto Contratto Collettivo Nazionale alla normativa abrogata, dovrà intendersi non più vigente per effetto del D.lgs. 81/2015.

### TRANSIZIONE

1. Le Parti, nel prendere atto che, ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. 81/2015, i rapporti di collaborazione in essere, nella modalità a progetto, nati sotto la vigenza delle disposizioni di cui agli articoli da 61 a 69-bis del D.Lgs. n.276 del 2003, continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data di entrata in vigore del D.lgs. 81/2015 (dal 25/6/2015), concordano di darsi un periodo di transizione verso il passaggio dei predetti contratti (nella modalità a progetto) sino alla nuova regolamentazione dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa in base alla novella di cui al D.Lgs 81/2015, mantenendo in tale periodo (di transizione) la natura di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa e le condizioni normative ed economiche così come regolamentate dal Contratto Collettivo Nazionale del 22/7/2013.
2. Le Parti, stipulanti il presente accordo, ritengono di considerare applicabile (sino al 31.12.2016 (data di scadenza del Contratto Collettivo Nazionale del 23.7.2013), con decorrenza dal 25/6/2015, le norme riguardanti il trattamento economico e normativo di cui al Collettivo Nazionale del 22.7.2013, adeguate alla nuova disciplina, ove necessario, i cui termini e modalità di regolazione, dovranno contenere, le seguenti informazioni: Il contratto sarà redatto in forma scritta in due copie, una per ciascuna delle Parti.
- l'identità delle Parti;
  - la dichiarazione, da parte della Società, di aderire ed essere iscritta a ASSOCALL;
  - le definizioni utilizzate dall'art.1 del Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013;
  - la descrizione analitica dell'attività del Collaboratore "outbound";
  - la durata del contratto e le ipotesi di recesso/risoluzione;
  - il diritto del Collaboratore di regolamentare autonomamente: i tempi, gli orari e le modalità di esecuzione della prestazione, avuto riguardo, anche al luogo di lavoro;
  - gli obblighi tra le parti contrattuali;
  - il corrispettivo della prestazione, tenuto conto dei compensi minimi stabiliti dal Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013, ed eventuali condizioni di miglior favore, nei confronti del Collaboratore, che saranno richiamate nel testo contrattuale;
  - il rispetto e le modalità di applicazione del D.Lgs 196/2003, e succ. mod. ed int., in materia di privacy;
  - il richiamo ed il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, stabiliti dal D.Lgs. 81/2008, nell'ipotesi in cui la prestazione venga svolta nei luoghi di lavoro della Società committente;
  - i termini di riconoscimento sociale e di diritto nei casi in cui si verificano eventi quali malattia, infortunio e maternità, nel rispetto delle disposizioni vigenti;
  - l'eventuale obbligo di riservatezza.
3. Le Parti si obbligano, in ogni caso, ad incontrarsi entro e non oltre il 31 dicembre 2015 per definire le modalità ed i tempi per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013.

Letto, approvato e sottoscritto

[www.assocall.it](http://www.assocall.it)



**AssoCall**

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI  
CONTACT CENTER OUTSOURCING