



ACCORDO COLLETTIVO NAZIONALE PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER

ai sensi degli artt. da 2222 a 2228 cod.civ., dell'art.409, n.3 del Codice di Procedura Civile, dell'art.2, co.2 lettera a) e art. 52 co.2 del D. Lgs. 15/06/2015, n. 81

Roma, 01 Marzo 2018

INDICE

Pag.

OBIETTIVI ED IMPEGNI COMUNI	02
PREMESSE	03
ART. 1 AMBITO DI APPLICAZIONE E PROFESSIONALITÀ COINVOLTE	04
ART. 2 INSCINDIBILITÀ DELLE NORME CONTRATTUALI	04
ART. 3 DEFINIZIONI	04
ART. 4 NATURA DELL'INCARICO E FORMA DEL CONTRATTO	04
ART. 5 REQUISITI ESSENZIALI PER L'AUTONOMIA DELLA PRESTAZIONE E MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLE COLLABORAZIONI	05
ART. 6 COORDINAMENTO DELLA PRESTAZIONE FORME CONSENTITE	06
ART. 7 CORRISPETTIVO	07
ART. 8 LUOGO DELLA PRESTAZIONE E STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL COLLABORATORE	07
ART. 9 GRAVIDANZA, MALATTIA E INFORTUNIO	08
ART. 10 ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA	08
ART. 11 PROROGA DEL CONTRATTO DI COLLABORAZIONE	08
ART. 12 CESSAZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO E RESPONSABILITÀ DEL COLLABORATORE	08
ART. 13 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E DIVIETO DI CONCORRENZA	09
ART. 14 COMMISSIONE PARITETICA NAZIONALE	10
ART. 15 INVENZIONI DEL COLLABORATORE	10
ART. 16 PARI OPPORTUNITÀ	10
ART. 17 CONTRASTO ALLE MOLESTIE SESSUALI E VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO	10
ART. 18 FORMAZIONE	11
ART. 19 WELFARE CONTRATTUALE	11
ART. 20 ENTE BILATERALE "EBINCALL"	11
ART. 21 CLAUSOLA DI RACCORDO	11
ART. 22 DELEGA PER CONTRIBUTI SINDACALI	12
ART. 23 DECORRENZA E DURATA	12

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 l'Accordo 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 Accordo 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 Accordo Collettivo Nazionale è aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni e/o Associazioni datoriali nel perimetro Confederale di CONFCOMMERCIO - IMPRESE PER L'ITALIA che lo ritenessero opportuno e che si impegnano a dare la massima diffusione dell'Accordo Collettivo in oggetto presso le proprie basi associative e iscritti. Le parti si impegnano a far rispettare ai propri iscritti il presente Accordo Collettivo Nazionale a tutti i livelli territoriali e per tutto il periodo della sua validità coerentemente nel rispetto degli Accordi Interconfederali sottoscritti dalla CONFCOMMERCIO – IMPRESE PER L'ITALIA e UGL. Con riferimento a quanto sopra detto e convenuto tra le parti, si stipula il presente Accordo Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center da valere in tutto il territorio nazionale.

ACCORDO COLLETTIVO NAZIONALE PER I COLLABORATORI TELEFONICI - IN MODALITÀ OUTBOUND - DEI CALL CENTER IN OUTSOURCING, AI SENSI DEGLI ARTT. DA 2222 A 2228 COD.CIV., DELL'ART.409, N.3 DEL CODICE DI PROCEDURA CIVILE, DELL'ART.2, CO.2, LETTERA A) E ARTT. 51 E 52, DEL D.LGS. 15/6/2015, N.81.

L'anno 2018, il giorno uno del mese di marzo in Roma, presso la sede nazionale di CONFCOMMERCIO – IMPRESE PER L'ITALIA, in Piazza G.G. Belli, 2

tra

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING - in breve ASSOCALL – aderente a CONFCOMMERCIO – IMPRESE PER L'ITALIA, rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, con l'assistenza del Comitato tecnico-scientifico di ASSOCALL, nelle persone dell'Avv. Antonio di Lollo Capurso e del Dott. Aldo Bindo,

e

UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Nazionale, Luca Malcotti e dal vice Segretario Nazionale De Mitri Pugno Luigi Giulio.

Premesso che:

Il presente Accordo intende dare attuazione al D.Lgs. n. 81 del 2015, recante disposizioni sul riordino della disciplina organica dei contratti di lavoro, che ha apportato novità sostanziali alla regolamentazione previgente in materia di collaborazioni coordinate e continuative. L'art. 2, comma 1, del citato decreto ha disposto infatti che, a far data dal 1° gennaio 2016, troverà applicazione la disciplina del rapporto di lavoro subordinato ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro, limitando l'operatività della presunzione di subordinazione di cui al comma 1 e, di conseguenza escludendo dalla riconduzione al lavoro subordinato, le collaborazioni per le quali gli Accordi Collettivi Nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore. A seguito delle modifiche normative apportate, ed in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative proprie delle aziende aderenti all'Associazione ASSOCALL, le parti in epigrafe sottoscrivono il seguente Accordo al fine di individuare gli specifici profili professionali con i quali è possibile stipulare contratti di collaborazione coordinata e continuativa, definendone altresì il relativo trattamento economico e normativo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 81/2015 e dell'art. 15 del D.Lgs. 81/2017.

Le Parti, con il presente Accordo, propongono un assetto contrattuale specifico che definisca la disciplina dei rapporti di collaborazione in modo coerente con le dinamiche operative del Settore, impostato sui concetti di flessibilità, produttività, tutela e crescita delle professionalità.

Le Parti inoltre ribadiscono la volontà di attuare una prassi di iniziative congiunte nei confronti delle Istituzioni pubbliche fondate sulla ricerca di impegni indirizzati a riaffermare le politiche settoriali e di sistema.

Per favorire l'adozione di tali politiche, le Parti si impegnano, a promuovere la costituzione di tavoli di concertazione ai vari livelli per il confronto, anche preventivo, delle iniziative istituzionali, anche legislative e regolamentari, concernenti le materie suscettibili di condizionare lo sviluppo del Settore ed incidere negativamente nei confronti delle aziende e dei collaboratori.

Tanto premesso le Parti in epigrafe stabiliscono quanto segue

Art. 1 Ambito di applicazione e professionalità coinvolte

Il presente Accordo Collettivo Nazionale si applica esclusivamente nei confronti delle Aziende che svolgono attività di Call Center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle Aziende, o gruppi di Aziende che utilizzano sistemi di call center interni, a prescindere dal requisito dimensionale, aderenti all'Associazione ASSOCALL, che instaurano rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con i Collaboratori di seguito precisati.

La figura professionale dei Collaboratori non subordinati, cui si applica il presente Accordo, è unicamente quella dell'operatore telefonico outbound chiamato a svolgere l'attività di vendita di beni e servizi, di presa appuntamenti, di recupero crediti, telemarketing e teleselling, call to check, call to verbal orders.

Restano, quindi, escluse le figure che svolgono attività con contratto di lavoro subordinato.

Art. 2 Inscindibilità delle norme contrattuali

Il presente Accordo Collettivo Nazionale disciplina in maniera unitaria per tutto il territorio della Repubblica Italiana i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, tra le imprese del Settore dei Call Center in outsourcing e i relativi collaboratori, così come definiti nell'art. 1 che precede.

Il presente Accordo Collettivo Nazionale, rappresenta un complesso unitario ed inscindibile e costituisce, in ogni sua norma e nel suo insieme un trattamento minimo e inderogabile per i collaboratori delle aziende di cui all'art.1 che precede e costituisce condizione necessaria ai fini degli effetti dell'art. 2, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 81/2015 e dell'art. 15 del D.Lgs. 81/2017.

Art. 3 Definizioni

Ai fini del presente Accordo 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.

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

Art. 4 Natura dell'incarico e forma del contratto

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione coordinata e continuativa, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. da 2222 a 2228 cod.civ., dell'art.409, n.3 del Codice di Procedura Civile, dell'art.2, co.2, lettera a) e art. 52, co.2 del D.Lgs. 15/6/2015, n.81, nel settore dei Call Center in outsourcing, per le attività rese dai Collaboratori in modalità

“outbound”, nell’ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare le utenze, per un arco di tempo predeterminato (cosiddetta “campagna”), per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso assume l’obbligo di eseguire, con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro.

L’attività del Collaboratore è, di norma, riferita 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.

Il contratto sarà redatto in forma scritta in due copie, una per ciascuna delle Parti e dovrà contenere:

- l’identità delle Parti;
- il richiamo esplicito al testo contrattuale del presente Accordo;
- le definizioni utilizzate dall’art.3 del presente Accordo;
- 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 presente Accordo ed eventuali condizioni di miglior favore, nei confronti del Collaboratore, che saranno richiamate nel testo contrattuale sottoscritto dalle parti;
- 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;
- eventuale adesione all’organizzazione sindacale ai sensi e per gli effetti dell’art. 22 del presente Accordo;
- 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;
- il luogo di esecuzione della prestazione lavorativa;
- le modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti.

Art. 5 Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni

Ai fini dell’assolvimento del carattere di autonomia che contraddistingue l’attività del Collaboratore outbound, l’attività resa dallo stesso deve essere gestita autonomamente in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l’esecuzione dell’attività lavorativa. Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l’incarico di compiere le attività indicate nel contratto individuale, potrà 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, la collocazione temporale della stessa ed il luogo in cui svolgere l'attività.

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 effettuare, o meno, la prestazione ed in quali giorni;
- b) al tempo da impiegare per l'esecuzione della propria attività, ovvero, a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
- c) se interrompere la prestazione giornaliera;
- d) se e per quanto tempo interrompere la prestazione giornaliera;
- e) alle modalità esecutive di svolgimento della prestazione;
- f) al luogo di lavoro.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Art. 6 Coordinamento della prestazione – Forme consentite

All'atto della stipula del contratto individuale, le parti potranno individuare, di comune accordo, le modalità di coordinamento della prestazione, coniugando il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione resa dal Collaboratore con il soddisfacimento delle necessità organizzative del Committente.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei Call Center, possono rientrare tra le forme di coordinamento stabilite di comune accordo tra le parti:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie prescelte dal Collaboratore, 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 dal Committente;
- c) la previsione concordata della presenza di un Assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore, che non deve essere riconducibile all'esercizio, da parte del Committente, di un potere di controllo gerarchico;
- d) la previsione concordata di utilizzo, da parte del Collaboratore, di un sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione che non precluda, comunque, la possibilità dello stesso Collaboratore che, in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione, possa sospendere l'utilizzo.

In ogni caso e comunque, nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo tra le parti, il Collaboratore organizzerà autonomamente la propria attività lavorativa.

E' in ogni caso escluso, da parte del Committente, sia l'esercizio del potere disciplinare

che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute nel contratto individuale.

Art. 7 Corrispettivo

Ai fini della individuazione del corrispettivo per l'attività di vendita di beni e servizi, di presa appuntamenti, di recupero crediti, telemarketing e teleselling, call to check, call to verbal orders, resa in modalità outbound, nel rispetto delle vigenti norme di legge e del presente Accordo, le parti convengono quanto segue:

a) al Collaboratore che svolga l'attività di cui sopra, verrà riconosciuto il compenso conseguente al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Committente, qualora il predetto compenso risulti superiore a quello che spetta al Collaboratore in relazione al numero totale di ore di effettiva prestazione lavorativa, sulla base di quanto previsto alla successiva lettera b);

b) il compenso orario minimo di riferimento è quello indicato in appresso nella "Tabella Compenso", rapportato alle ore di effettiva prestazione lavorativa (ivi incluse le sospensioni richieste dalla Committente funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di presa appuntamento, di recupero credito, telemarketing e teleselling, call to check, call to verbal orders, 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.

Tabella Compenso Minimo Orario e decorrenze

- fino al 31.3.2019 nella misura di € 6,50;
- fino al 31.3.2020 nella misura di € 7,30;
- dal 01.4.2020 e fino alla scadenza del presente Accordo Collettivo Nazionale, nella misura di € 8,00.

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 della suindicata progressione economica del compenso del Collaboratore.

La natura autonoma del rapporto preclude la maturazione a favore del Collaboratore di compensi straordinari, mensilità aggiuntive, ferie, indennità di fine rapporto o altri istituti riconducibili al rapporto di lavoro subordinato al di fuori di quanto specificamente previsto dalla normativa vigente, dal presente Accordo o dal contratto individuale.

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

Art. 8 Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore

Le parti, all'atto della stipula del contratto individuale, indicheranno il luogo in cui il Collaboratore svolgerà l'attività, secondo la preferenza di quest'ultimo, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Committente che potrà proporre la propria sede aziendale. Qualora il Collaboratore scelga quale luogo di lavoro la sede del Committente, questi

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, senza che con ciò venga meno l'autonomia del rapporto di collaborazione.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outdoor teleworker), in base ad accordi da definirsi a livello individuale.

Art. 9 Gravidanza, Malattia e Infortunio

La maternità, 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.

Nel caso di maternità, il rapporto resterà sospeso per il periodo compreso tra i due mesi precedenti la data presunta del parto ed i quattro mesi successivi alla data effettiva, per un periodo complessivo di 180 giorni.

E' considerata sospensione giustificata della prestazione anche l'astensione anticipata della maternità dovuta a eventi che mettano a rischio la gravidanza.

Art. 10 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. 11 Proroga del contratto di collaborazione

Sono fatte salve eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le parti individuali del contratto, 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. 12 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:

1 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 la campagna di vendita; 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);

2 oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la prosecuzione del rapporto di Collaborazione.

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:

3 ritardi nella corresponsione del compenso;

4 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 alla Committente 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. 13 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. 14 Commissione Paritetica Nazionale

Le Parti del presente Accordo concordano sulla costituzione di una Commissione Paritetica con il compito di

a) garantire la corretta applicazione ed il rispetto delle norme contenute nel presente Accordo;

b) monitorare le informazioni delle aziende, fornite con cadenza annuale dall'Associazione delle imprese, alla Organizzazione Sindacale nazionale – in quanto parte stipulante il presente Accordo Collettivo Nazionale - relative alla stipula e cessazioni dei contratti di collaborazione, anche al fine di eventuali attivazioni di politiche attive per il lavoro, nonché per l'esame di eventuali controversie d'interpretazione del presente Accordo.

La Commissione Paritetica è composta pariteticamente dai firmatari del presente Accordo o dai loro delegati.

Spetta alla Commissione riunirsi periodicamente secondo le necessità contingenti e comunque semestralmente.

Art. 15 Invenzioni del Collaboratore

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto secondo le disposizioni di cui alla legge 22 aprile 1941, n. 633, e al codice della proprietà industriale, di cui al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30.

Art. 16 Pari opportunità

Le parti convengono sulla opportunità di realizzare interventi che favoriscano parità di opportunità uomo donna nel Settore, anche attraverso attività di studio e di ricerca – a cura dell'Ente Bilaterale Nazionale "EBINCALL", finalizzate alla promozione e attivazione di azioni positive a favore delle collaboratrici.

Art. 17 Contrasto alle molestie sessuali e violenza nei luoghi di lavoro

Le Parti ritengono intollerabile ogni e qualsiasi atto che si configuri come molestia o violenza nei luoghi di lavoro e si impegnano ad adottare misure adeguate nei confronti di colui o coloro che le hanno poste in essere.

Il reciproco rispetto della dignità degli altri a tutti i livelli, ed in tutte le forme di collaborazione di lavoro – siano esse autonome, parasubordinate o subordinate – è un principio a cui le Parti riconoscono grande attenzione.

A tal fine, le Parti condannano ogni comportamento che si configuri come molestia o violenza, in tutte le loro forme, e ritengono sia interesse reciproco affrontare con serietà questa problematica, spesso foriera di gravi implicazioni sociali.

E' interesse delle Parti agire in caso di segnalazione o denuncia di molestia o violenza con la necessaria discrezione per proteggere la dignità e la riservatezza di ciascuno.

Art. 18 Formazione

Le Parti sono consapevoli che la competitività delle imprese del settore si realizza sul patrimonio di competenze dei Collaboratori. Per tale motivo, intendono rafforzare la formazione professionale settoriale

A tali fini, per garantire un adeguato standard professionale, i Collaboratori potranno accedere ad attività specifiche di informazione, formazione e/o aggiornamento professionale laddove previste a livello aziendale.

Art. 19 Welfare contrattuale

Le Parti considerano che il Settore, in relazione alla specificità della prestazione lavorativa resa dai Collaboratori in regime di collaborazione coordinata e continuativa, è privo di specifiche iniziative in materia di welfare contrattuale: assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, ritenendo strategico riconoscere ai Collaboratori istituti di welfare contrattuale, condividono l'obiettivo di garantire ai Collaboratori delle Imprese del Settore, cui si applica il presente Accordo, prestazioni quali, tra le altre, integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, l'integrazione di particolari prestazioni sociali, quali, la malattia, l'infortunio, la maternità e paternità, il congedo matrimoniale, e per le unioni civili, borse di studio ed integrazioni per prestazioni sanitarie. A tal fine le Parti si impegnano per mezzo dell'Ente Bilaterale "EBINCALL" a ricercare strumenti idonei per realizzare gli obiettivi innanzi indicati. L'individuazione, la scelta e la regolamentazione di detti strumenti di welfare contrattuale, sarà disciplinata dall'Ente Bilaterale "EBINCALL".

Art. 20 Ente Bilaterale "EBINCALL"

Le parti stipulanti, per migliorare la gestione partecipativa del presente Accordo Collettivo Nazionale, convenendo, altresì, sulla opportunità di assicurare una maggior tutela ai Collaboratori, così come convenuto al precedente art.19, concordano di aderire all'Ente Bilaterale Nazionale "EBINCALL", costituito, in data 29.10.2015, dall'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing (ASSOCALL) e dall'UGL TERZIARIO NAZIONALE, il cui Statuto è allegato al presente Accordo per formarne parte integrante. Per assicurare l'operatività del Fondo viene stabilita una quota contrattuale di finanziamento nella misura dello 0,50% del compenso lordo corrisposto al Collaboratore, di cui lo 0,35% a carico del Committente, e lo 0,15% a carico del Collaboratore.

Art. 21 Clausola di raccordo

Nell'ottica di dotare il settore di uno strumento contrattuale che fornisca la necessaria stabilità del quadro di insieme, le parti condividono che, il presente Accordo Collettivo, produca effetti dalla data di scadenza del Ccnl 22.7.2013 (31.12.2016), stabilendo che, per il periodo di servizio prestato dai collaboratori dalla data di scadenza del Ccnl 22.7.2013 (31.12.2016) fino al 28.2.2018, resta valido il trattamento economico e normativo stabilito dal precitato Ccnl 22.7.2013 e l'Accordo del 20.12.2017.

Art. 22 Delega per contributi sindacali

Al fine di consentire l'esercizio del diritto di associazione sindacale costituzionalmente garantito, il Collaboratore potrà rilasciare delega finalizzata alla trattenuta del contributo associativo sindacale a favore di una Organizzazione sindacale comparativamente più rappresentativa sul piano nazionale.

Art. 23 Decorrenza e Durata

Il presente Accordo Collettivo Nazionale resterà in vigore fino al 31.12.2021.

Il presente Accordo Collettivo Nazionale continuerà a produrre i suoi effetti anche dopo la scadenza di cui sopra, fino alla data di decorrenza del successivo accordo di rinnovo.

Si intenderà rinnovato, della pari durata, se non disdetto, da una delle parti stipulanti, a mezzo lettera raccomandata, almeno 3 mesi prima della scadenza.

In caso di disdetta il presente Accordo Collettivo Nazionale resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito da un successivo.

Letto, approvato e sottoscritto



www.assocall.it

tel. 080 898 3973

mail: segreteria@assocall.it



AssoCall

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING

ADERENTE



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA