



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 dal 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 premesso 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 contrattazione 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;

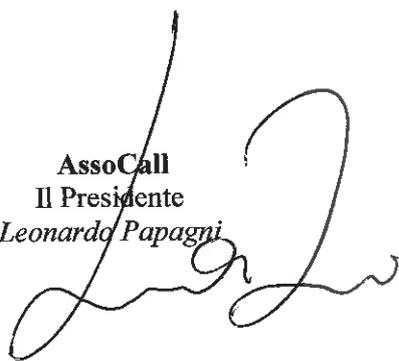
4. L'esperienza maturata nel settore Terziario verrà presa quale riferimento per estenderla agli altri settori tutelati dalle parti stipulanti, al fine di meglio disciplinare i rapporti contrattuali tra le aziende aderenti ed i lavoratori con contratto di collaborazione;

5. E' 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;

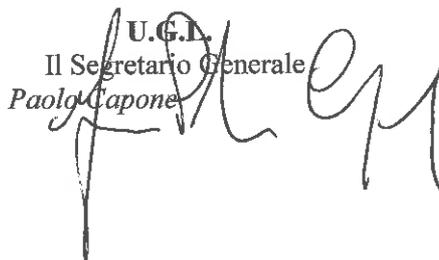
6. AssoCall si impegna a fornire alla O.S., entro tre mesi dalla firma del presente accordo e successivamente ogni anno entro il mese di aprile, una situazione aggiornata dei propri aderenti. A tal fine, per tutte le Aziende aderenti ad AssoCall alla data di stipula del presente accordo, e, ogniqualvolta 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



andrea