# Ipotesi di protocollo nazionale per la disciplina dei lavoratori dipendenti da call centers in outsourcing

L'anno 2003, il giorno 18 del mese di luglio in Roma

## tra

**l'Associazione Nazionale dei call centers (Assocallcenter)** rappresentata dal Presidente Ambrogio Pozzi, assistito dal Direttore Giampaolo Gualla

con l'assistenza della **CONFCOMMERCIO** nelle persone dell'Assistente del Presidente per le Relazioni Sindacali dott. Basilio Mussolin, del Responsabile dell'Area Legislazione d'impresa, dott. Alessandro Vecchietti, del dott. Luigi De Romanis, Responsabile del Settore Legislazione del lavoro e Relazioni sindacali, di Claudio Catapano, Guido Lazzarelli, Donata Tirelli

## e

la **Federazione Italiana Lavoratori Commercio Alberghi – Mense e Servizi** (FILCAMS-CGIL), rappresentata dal Segretario Generale Ivano Corraini e dalle Segretarie Nazionali Marinella Meschieri e Lori Carlini

la **Federazione Italiana Addetti ai Servizi Commerciali Affini e del Turismo** (FISASCAT-CISL), rappresentata dal Segretario Generale Gianni Baratta e dal Segretario Nazionale Pietro Giordano

la **Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi** (UILTuCS-UIL), rappresentata dal Segretario Generale Brunetto Boco e dal Segretario Nazionale Gianni Rodilosso

## si è stipulato

il presente protocollo nazionale di settore dei dipendenti dei call centers in outsourcing che sarà parte integrante del vigente CCNL Terziario Distribuzione e servizi.

**Premessa**

Considerato
che in data 08.01.2002 è stata formalmente costituita l'Associazione Nazionale dei call center in outsourcing (Assocallcenter).

Considerata
L'adesione di Assocallcenter alla Confcommercio in data 20/05/2002

Le parti intendono regolamentare il rapporto di lavoro dei dipendenti di aziende che offrono i propri servizi a terzi, e che quindi non hanno una specifica area contrattuale di appartenenza rientrando nella sfera di applicazione del CCNL terziario Distribuzione e servizi.

Il presente accordo, nella sua parte transitoria, tende a favorire la stabilizzazione dei rapporti di lavoro e il parziale superamento di alcune tipologie lavorative, in un panorama dove la flessibilità è parte integrante della vita delle aziende del settore.

Il presente accordo, sempre nella parte transitoria, disciplina il passaggio da altre aree contrattuali, ritenute non idonee alla rappresentazione del lavoro svolto dai call center in outsourcing.

Le parti si danno atto che il presente accordo, che per tutto il periodo della sua validità deve essere considerato un complesso unitario e inscindibile, nel realizzare maggiori benefici per i lavoratori è globalmente migliorativo e, pertanto, sostituisce ed assorbe ad ogni effetto le norme di tutti i precedenti contratti collettivi disciplinanti i rapporti di lavoro fra i call center in outsourcing ed il personale dipendente. Sono fatte salve le condizioni di miglior favore in atto e eventuali contratti integrativi migliorativi in vigore alla stipula del presente accordo.
Le parti si incontreranno al secondo livello per armonizzare i trattamenti.

Le parti stipulanti il presente accordo ritengono di considerare applicabile a tutti i rapporti di lavoro dei dipendenti dei call center in outsourcing, con decorrenza 1/10/2003, le norme contrattuali di cui al presente contratto, fatto salvo che per le aziende di nuova costituzione in cui le presenti norme avranno validità dal 19/07/2003 e per le nuove assunzioni in cui le presenti norme avranno validità dall' 1/08/2003.

La premessa è parte integrante del presente accordo.

P.C. Pirelli

## CCNL TERZIARIO
## (Articoli applicabili ai lavoratori dipendenti call centers in outsourcing)

**I Parte**
Tutti gli articoli compresi nella Prima Parte come modificati dall'Accordo interconfederale 27 luglio 1994 in materia di Rappresentanze Sindacali Unitarie, ad eccezioni degli articoli in materia di contratti a tempo determinato e lavoro interinale .

**Articoli della II parte del CCNL terziario**

| | | |
|---|---|---|
| **TIT. II** | **Quadri** | |
| | Art. 4 | "Declaratoria" |
| | Art. 5 | "Formazione e aggiornamento" |
| | Art. 6 | "Assegnazione della qualifica" |
| | Art. 7 | "Polizza assicurativa" |
| | Art. 8 | "Orario" |
| | Art. 9 | "Trasferimenti" |
| | Art. 10 | "Collegio di conciliazione e arbitrato" |
| | Art. 11 | "Indennità di funzione" |
| | Art. 12 | "Cassa assistenza sanitaria Qu.A.S." |
| | Art. 13 | "Investimenti formativi" |
| | | Dichiarazione a verbale |
| **TIT. III** | **Assunzione** | |
| | Art. 14 | "Assunzione" |
| | Art. 15 | "Documentazione" |
| | Art. 16 | "Esclusione delle quote di riserva" |
| **TIT. IV** | **Periodo di prova** | |
| | Art. 17 | "Periodo di prova" |
| **TIT. V** | **Apprendistato** | |
| | <u>Parte generale</u> | |
| | Apprendistato – premessa | |
| | Art. 18 | Sfera di applicazione |
| | Art. 19 | Proporzione numerica |
| | Art. 20 | Età per l'assunzione |
| | Art. 21 | Assunzione |
| | Art. 22 | Periodo di prova |
| | Art. 23 | Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato |
| | Art. 24 | Obblighi del datore di lavoro |
| | Art. 25 | Doveri dell'apprendista |

Art. 26 Trattamento normativo
Art. 27 Trattamento economico
Art. 27 bis Malattia
Art. 28 Durata dell'apprendistato
Art. 28 ter Formazione: durata
Art. 28 quater Formazione: contenuti
Art. 28 quinquies Tutor
Art. 30 Rinvio alla legge
Dichiarazione a verbale

**TIT. VI Orario di lavoro**
Art. 31 "Orario normale settimanale"
Art. 32 "Articolazione dell'orario settimanale"
Art. 33bis "Retribuzione ore eccedenti l'articolazione dell'orario dei lavoro"
Art. 34 "Procedure per l'articolazione dell'orario settimanale"
Art. 36 "Decorrenza dell'orario per i comandati fuori sede"
Art. 37 "Orario di lavoro dei fanciulli e degli adolescenti"
Art. 38 "Fissazione dell'orario"
Art. 39 "Disposizioni speciali"
Art. 40 "Lavoratori discontinui"
Dichiarazione a verbale

**TIT. VII Part time**
Art. 41 Premessa
Art. 43 Genitori di portatori di handicap
Art. 44 Disciplina del rapporto a tempo parziale
Art. 45 Relazioni sindacali aziendali
Art. 45bis Lavoro ripartito
Art. 46 Riproporzionamento
Art.47 Quota giornaliera della retribuzione
Art. 48 Quota oraria della retribuzione
Art. 49 Festività
Art. 50 Permessi retribuiti
Art. 51 Ferie
Art. 52 Permessi per studio
Art. 53 Lavoro supplementare
Art. 54 Registro lavoro supplementare
Art. 55 Mensilità supplementari
Art. 56 Preavviso
Art. 57 Relazioni sindacali regionali
Art. 57bis Part time post maternità
Art. 58 Condizioni di miglior favore

**TIT. VIII** **Lavoro straordinario e lavoro ordinario notturno**

Art. 59 Norme generali lavoro straordinario
Art. 61 Registro lavoro straordinario

**TIT. IX** **Riposo settimanale, festività e permessi retribuiti**

Art. 63 "Riposo settimanale"
Art. 64 "Festività"
Art. 65 "Retribuzione prestazioni festive"
Art. 66 "Retribuzione prestazioni nel giorno di riposo settimanale di legge"
Art. 68 "Permessi retribuiti"

**TIT. X** **Ferie**

Art. 69 "Ferie"
"Dichiarazione a verbale"
"Chiarimento a verbale"
Art. 70 "Funzioni pubbliche elettive"
Art. 71 "Determinazione periodo di ferie"
Art. 72 "Normativa retribuzione ferie"
Art. 73 "Normativa per cessazione rapporto"
Art. 74 "Richiamo lavoratore in ferie"
Art. 75 "Irrinunciabilità"
Art. 76 "Registro ferie"

**TIT. XI** **Congedi – Diritti allo studio - Aspettativa**

Art. 77 "Congedi retribuiti"
Art. 78 "Aspettativa non retribuita"
Art. 79 "Congedo matrimoniale"
Art. 80 "Diritto allo studio"
Art. 81 "Aggiornamento professionale personale direzione esecutiva"
Art. 82 "Aspettativa per tossicodipendenza"
Art. 83 "Congedi per handicap"

**TIT. XII** **Chiamata e richiamo alle armi e servizio civile**

Art. 84 "Chiamata alle armi"
Art. 85 "Richiamo alle armi"

**TIT. XIII** **Missioni e trasferimenti**

Art. 86 "Missioni"
Art. 88 "Trasferimenti"
Art. 89 "Disposizioni per i trasferimenti"

**TIT. XIV** **Malattie ed infortuni**

Art. 90 "Malattia"

Art. 91 "Normativa"
Art. 92 "Obblighi del lavoratore"
Art. 93 "Periodo di comporto"
Art. 94 "Trattamento economico di malattia"
Art. 95 "Infortunio"
Art. 96 "Trattamento economico di infortunio"
Art. 97 "Quota giornaliera per malattia e infortunio"
Art. 98 "Festività"
Art. 99 "Aspettativa non retribuita per malattia e infortunio"
Art. 99bis "Aspettativa non retribuita per infortunio"
Art.100 "Tubercolosi"
Art.101 "Rinvio alle leggi"

**TIT. XV Gravidanza e puerperio**
Art.102 "Astensione per gravidanza o puerperio"
Art.103 "Permessi per assistenza al bambino"
Art.104 "Normativa gravidanza e puerperio

**TIT. XVI Sospensione dal lavoro**
Art.105 "Sospensione dal lavoro"

**TIT. XVII Anzianità di servizio**
Art.106 "Decorrenza anzianità di servizio" e chiarimento a verbale
Art.107 "Computo frazione annua"

**TIT. XVIII Anzianità convenzionale**
Art.108 "Anzianità convenzionale"

**TIT. XIX Passaggi di qualifica**
Art.109 "Mansioni del lavoratore"
Art.110 "Mansioni promiscue"
Art.111 "Passaggi di livello"

**TIT XX Scatti di anzianità**
Art. 112 "Scatti di anzianità"
"Nota a verbale"
"Interpretazione autentica delle parti sulla disciplina degli scatti di anzianità"

**TIT. XXI Trattamento economico**
Art. 113 "Normale retribuzione"
Art.114 "Conglobamento EDR"
Art .115 "Retribuzione di fatto"
Art.116 "Retribuzione mensile"
Art.117 "Quota giornaliera"

Chiarimento a verbale

Art. 118 "Quota oraria"
Art. 119 "Paga base nazionale conglobata"
Art. 120 "Aumenti retributivi mensili"
Art. 122 "Terzi elementi provinciali"
Art. 123 "Terzi elementi nazionali"
Art.124 "Assorbimenti"
Art.126 "Indennità di maneggio denaro"
Art.127 "Prospetto paga"

**TIT. XXII Mensilità supplementari (13^ e 14^)**

Art.128 "Tredicesima mensilità"
Art.129 "Quattordicesima mensilità"

**TIT. XXIII Risoluzione del rapporto di lavoro**

Art.130 "Recesso ex articolo 2118 c.c."
Art.131 "Recesso ex articolo 2119 c.c."
Art.132 "Normativa recesso"
Art.133 "Nullità del licenziamento"
Art.134 "Nullità licenziamento per matrimonio"
Art.135 "Licenziamento simulato"
Art. 136 "Preavviso"
Art.137 "Indennità sostitutiva di preavviso"
Art.138 "Trattamento di fine rapporto"
Art.139 "Cessione o trasformazione d'azienda"
Art.140 "Fallimento dell'azienda"
Art.141 "Decesso del dipendente"
Art.142 "Corresponsione TFR"
Art.143 "Dimissioni"
Art.144 "Dimissioni per matrimonio"
Art.145 "Dimissioni per maternità"

**TIT. XXIV Doveri del personale e norme disciplinari**

Art.146 "Obblighi del prestatore di lavoro"
Art.147 "Divieti"
Art.148 "Giustificazione delle assenze"
Art.149 "Rispetto orario di lavoro"
Art.150 "Mutamento di domicilio"
Art.151 "Provvedimenti disciplinari"
Art.152 "Codice disciplinare"
Art.153 "Normativa provvedimenti disciplinari"

**TIT. XXV Cauzioni**

Art.154 "Cauzioni"

Art.155 "Diritto di rivalsa"
Art.156 "Ritiro cauzione per cessazione rapporto"

**TIT. XXVII Responsabilità civili e penali**
Art.159 "Assistenza legale"
Art.160 "Procedimenti penali"

**TIT. XXIX Divise e attrezzi**
Art. 162 "Divise e attrezzi"

**TIT. XXX Appalti**
Art.163 "Appalti"

**TIT. XXXI Decorrenza e durata**
Art.164 "Decorrenza e durata"
Dichiarazione a verbale

**Parte speciale**
Art. 1 Classificazione del personale
Art. 2 Apprendistato – sfera di applicazione
Art. 3 Apprendistato – proporzione numerica
Art. 4 Apprendistato – trattamento economico
Art. 5 Apprendistato – durata dell'apprendistato
Art. 6 Flessibilità dell'orario
Art. 7 Procedure della flessibilità d'orario
Art. 8 Orario di lavoro
Art. 9 Part time
Art. 10 Maggiorazione lavoro straordinario
Art. 11 Lavoro ordinario notturno
Art. 12 Lavoro domenicale
Art. 13 Gradualità applicativa dei permessi retribuiti
Art. 14 Indennità di reperibilità
Art. 15 Trattamento economico
Art. 16 Contratto di lavoro a tempo determinato – lavoro interinale
Art. 17 Mobilità orizzontale
Art. 18 Collaborazioni
Art. 19 Formazione continua

**Dichiarazione tra le parti**

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 legge 300/70, al fine del miglioramento qualitativo del servizio, per fini didattici e per verificare le eventuali contestazioni da parte dell'utenza (in caso di vendita telefonica di prodotti), le parti a livello aziendale e/o territoriale raggiungeranno intese sulla registrazione delle chiamate.

**Assemblee per l'approvazione del contratto**

In considerazione della novità costituita dalla prima stipula di un protocollo nazionale per i dipendenti dei call center in outsourcing che sarà parte integrante del vigente CCNL Terziario Distribuzione e servizi, e considerando l'importanza di questo contratto per l'intero settore, le Aziende aderenti ad Assocallcenter consentiranno alle OO.SS. firmatarie del presente accordo (in assenza di R.S.A./R.S.U), la possibilità di convocare una assemblea della durata massima di un'ora e trenta minuti.
Dette assemblee dovranno essere concordate con le Direzioni Aziendali e permettere lo svolgimento della normale attività lavorativa, quindi potranno essere spezzate su più turni.

**Svolgimento delle Assemblee**

Le assemblee indette dalle RSA/ RSU aziendali durante l'orario di lavoro, nei limiti complessivi stabiliti dal *CCNL*, dagli accordi interconfederali e da eventuali accordi aziendali, saranno, su richiesta aziendale, scaglionate in almeno due turni per permettere il presidio di particolari servizi e la sicurezza e salvaguardia di impianti e persone.
Le modalità di presidio dei servizi saranno concordate a livello aziendale.

## Art. 1- Classificazione

### Primo livello

A questo livello appartengono i lavoratori con funzioni ad alto contenuto professionale anche con responsabilità di direzione esecutiva, che sovraintendono alle unità produttive o ad una funzione organizzativa con carattere di iniziativa e di autonomia operativa nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate, e cioè:

1) capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale; responsabile settore centro EDP, operation manager;
2) Call center manager;
3) Project manager senior;
4) analista sistemista;
5) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

### Secondo livello

Appartengono a questo livello i lavoratori di concetto che svolgono compiti operativamente autonomi e/o con funzioni di coordinamento e controllo, nonché il personale che esplica la propria attività con carattere di creatività nell'ambito di una specifica professionalità tecnica e/o scientifica, e cioè:

1) supervisore;
2) project manager junior;
3) contabile con mansioni di concetto;
4) segretario di direzione con mansioni di concetto;
5) programmatore analista;
6) internal auditor;
7) EDP auditor;
8) Operation manager junior;
9) Responsabile della formazione
10) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

### Terzo livello

A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportino particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, compiti di coordinamento, e i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale

acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico-pratica comunque conseguita, e cioè:

1) team leader (coordinatore);
2) formatore;
3) addetto alla selezione del personale con screening dei candidati e proposta per assunzioni
4) addetto EDP senior;
5) report specialist senior;
6) operatore di elaboratore con controllo di flusso;
7) schedulatore flussista;
8) operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato;
9) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

**Quarto livello**

Al quarto livello appartengono i lavoratori che eseguono compiti operativi anche di vendita e relative operazioni complementari, nonché i lavoratori adibiti ai lavori che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite, e cioè:

1) operatore specializzato;
2) addetto EDP junior (installazione e manutenzione software e hardware);
3) report specialist junior;
4) contabile d'ordine;
5) stenodattilografo; addetto a mansioni d'ordine di segreteria;
6) operatore di processo nelle aziende di ricerche di mercato;
7) addetto al controllo della qualità del servizio;
8) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

**Quinto livello**

A questo livello appartengono i lavoratori che eseguono lavori qualificati per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacità tecnico pratiche, comunque conseguite e cioè:

1) operatore base;
2) addetto al centralino telefonico;
3) operaio qualificato;
4) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione

**Sesto livello**

A questo livello appartengono i lavoratori che compiono lavori che richiedono il possesso di semplici conoscenze pratiche, e cioè:

1) operatore base con contratto di formazione e lavoro; operatore base con contratto di apprendistato per i primi 12 mesi di durata del contratto
2) operatore base che esegue lavori qualificati per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze e adeguate capacità comunque acquisite, e che in prevalenza svolge compiti di promozione, vendita, telemarketing e comunque riconducibili all'outbound telefonico, per un massimo di 30 mesi, con successivo passaggio automatico al 5° livello, avendo così acquisito le necessarie competenze
3) usciere;
4) fattorino;
5) operaio comune;
6) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

**Settimo livello**

A questo livello appartengono i lavoratori che svolgono mansioni di pulizia o equivalenti e cioè:

1) addetto alle pulizie anche con mezzi meccanici;
2) garzone.

**Nota a verbale**
Le Parti si danno atto che qualora intervenissero nuove figure professionali non previste dal presente Protocollo aggiuntivo si rinvia al CCNL Terziario vigente.

**Art. 2 – Apprendistato – Sfera di applicazione**

L'apprendistato ha lo scopo di consentire al giovani lavoratori di apprendere le mansioni per le quali occorra un certo tirocinio.

L'apprendistato è ammesso per tutte le qualifiche e mansioni comprese nel Quarto e Quinto livello, ed esclusivamente per i primi 12 mesi nel VI, solo qualora non vi sia possesso di titoli di studio, attestati di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere o esperienze precedentemente maturate nel settore.

Ai sensi ed alle condizioni previste dall'art.16, secondo comma, della Legge n. 196/97 è possibile instaurare rapporti di apprendistato anche con giovani in possesso di titolo di studio post – obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, con i limiti di un impegno formativo ridotto, così come previsto dall'art. 28 ter, Seconda Parte.

**Art. 3 – Apprendistato - Proporzione numerica**

Le parti convengono che il numero di apprendisti che l'imprenditore ha facoltà di occupare nella propria azienda non può superare il 100 per cento dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda stessa.

Tali limiti potranno essere derogati attraverso specifici accordi in sede locale in caso di start up di nuove aziende o aperture di nuove sedi, con particolare attenzione alle aree di alta disoccupazione giovanile.

**Art. 4 – Apprendistato - Trattamento economico**

Le retribuzioni degli apprendisti risultano costituite dalle seguenti componenti:

a) paga base tabellare:
- per i primi 12 mesi del periodo di apprendistato l'80% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati;
- per i successivi 12 mesi di apprendistato il 90% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.
- Per i successivi 6 mesi di apprendistato il 100% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.

- Per i lavoratori inseriti nel VI livello, allo scadere dei primi 12 mesi è previsto, oltre all'adeguamento al 90% il passaggio automatico al V livello e successivamente, dopo ulteriori 12 mesi, l'adeguamento al 100% della paga base tabellare corrisposta ai lavoratori qualificati.

Alla fine dell'apprendistato al dipendente spetta la stessa retribuzione tabellare del lavoratore che abbia la stessa qualifica alla quale è stato assegnato o per la quale ha svolto l'apprendistato.

E' prevista la conversione in rapporti di lavoro a tempo indeterminato per almeno il 60% dei contratti di apprendistato che arrivano alla loro naturale scadenza.

**Art. 5 – Apprendistato - Durata dell'apprendistato**

Salvo quanto previsto dall'art. 29, Seconda Parte, il rapporto di apprendistato si estingue alla scadenza del termine per un massimo di 30 mesi per le qualifiche comprese nel Quinto livello e nel Quarto livello.
Relativamente al sesto livello, limitatamente alla qualifica di operatore base, allo scadere dei 12 mesi ci sarà un passaggio al 5° livello per un massimo di altri 18 mesi.

Il datore di lavoro è tenuto a comunicare entro 10 giorni al competente Centro per l'impiego di cui al Decreto legislativo n.469/97, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.

Il datore di lavoro è tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

**Chiarimento a verbale**

Le parti si danno atto che la PARTE SPECIALE del CCNL Terziario non è compresa nell'articolato.
Rimane in vigore quanto previsto dall' art. 16 bis dell'accordo di rinnovo del CCNL Terziario siglato il 20/9/1999.

## Art. 6 - Flessibilità dell'orario

Fatto salvo il confronto in materia previsto in sede di contrattazione aziendale dall'art.12, Prima Parte, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa dell'azienda, questa potrà realizzare diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 44 ore settimanali, per un massimo di 16 settimane.
Ai lavoratori a cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto un incremento del monte annuo di permessi retribuiti di cui all'art. 68 seconda parte, pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

Limitatamente ad un numero di dipendenti non superiore al 40% del personale potrà essere superato l'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali per un massimo di 12 settimane, previo accordo con le rappresentanze aziendali o territoriali aderenti alle Associazioni Nazionali stipulanti il CCNL.
Ai lavoratori cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto un incremento del monte ore annuo di permessi retribuiti di cui all'art. 68 seconda parte, pari a 70 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

Il confronto finalizzato al raggiungimento di intese in sede aziendale e/o territoriale dovrà essere concluso entro 7 giorni dalla data del 1° incontro.

## Art. 7 - Procedure della flessibilità d'orario

Le modalità operative della flessibilità sono disciplinate dal presente articolo.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi dei precedenti commi, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, una pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale, in particolare, ove le ore da recuperare nella settimana siano quattro, queste saranno fruite raggruppate in mezza giornata.

Il 50% delle ore da recuperare sarà articolato secondo il programma di flessibilità, il restante 50% delle ore suddette verrà contabilizzato nella banca ore ed utilizzato dal lavoratore con riposi compensativi.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

Resta inteso che, per quanto riguarda il lavoro straordinario, nel caso di ricorso a regime di orario plurisettimanale, esso decorre dalla prima ora successiva all'orario definito per ciascuna settimana.

L'azienda provvederà altresì a comunicare per iscritto, con congruo preavviso, ai lavoratori interessati il programma definito di applicazione della flessibilità; le eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguente la data di avvio del programma annuale di flessibilità.

In sede aziendale saranno previsti accordi per disciplinare eventuali deroghe a livello individuale.

**Art. 8 - Orari di lavoro**

1. Gli orari di lavoro possono essere :
   - orari spezzati, intendendosi per tali gli orari che prevedono un intervallo non retribuito;
   - orari continuati, intendendosi per tali gli orari che non prevedono intervallo.

   Nel caso di orari spezzati, la durata di ciascuno dei due periodi di prestazione giornaliera non dovrà essere, in via normale, inferiore a 3 ore per tutti i lavoratori; la durata dell'intervallo tra i due periodi stessi, di norma, non potrà essere superiore a 4 ore.
2. Non sono da considerarsi turni le prestazioni effettuate durante la fascia a lavoro standard (8.00 – 23.00).
3. Resta inteso che tra un turno e il successivo di lavoro non potranno intercorrere meno di 11 ore.

**Art. 9 - Rapporto a tempo parziale**

L'instaurazione del rapporto a tempo parziale dovrà risultare da atto scritto(1), nel quale siano indicati:

1) il periodo di prova per i nuovi assunti;
2) la durata della prestazione lavorativa ridotta e le relative modalità da ricondurre ai regimi di orario esistenti in azienda. La prestazione individuale sarà fissata fra datore di lavoro e lavoratore *in misura non inferiore* ai seguenti limiti:

   a) *16 ore*, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale;
   a) *64 ore*, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile;
   b) *532 ore*, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale.

In sostituzione di quanto previsto dall'art. 42 del CCNL terziario potranno essere realizzati contratti di lavoro a tempo parziale della durata di 15 ore settimanali, limitatamente ai profili professionali relativi all' operatore base in outbound telefonico , cui potranno accedere studenti e/o lavoratori occupati a tempo parziale presso altro datore di lavoro.

3) il trattamento economico e normativo secondo criteri di proporzionalità all'entità della prestazione lavorativa.

La prestazione lavorativa giornaliera fino a 4 ore non potrà essere frazionata nell'arco della giornata.

Per quanto riguarda il lavoro supplementare, si fa riferimento alla normativa di legge e all'articolo 53 del CCNL Terziario.

**Art. 10 - Maggiorazione lavoro straordinario**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, R.D.L. 15 marzo 1923, n. 692, le ore di lavoro straordinario, intendendosi come tali quelle eccedenti l'orario normale di lavoro previsto dall'art. 31, Seconda Parte, del presente contratto, verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con le seguenti maggiorazioni da calcolare sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte:

- 15% (quindici per cento) per le prestazioni di lavoro dalla 41^ alla 48^ ora settimanale;
- 20% (venti per cento) per le prestazioni di lavoro eccedenti la 48^ ora settimanale.

Superate le 50 ore di straordinario, per le ore eccedenti, il personale avrà diritto ad un corrispondente riposo compensativo retribuito, da usufruire inderogabilmente entro il 30 aprile successivo all'anno di maturazione o alla cessazione del rapporto di lavoro, se anteriore alla suddetta data.
Saranno possibili modalità di fruizione diversa stabilite in sede aziendale.
La maggiorazione contrattualmente prevista sarà pagata comunque entro il mese successivo all'effettuazione del lavoro straordinario.

Salvo quanto disposto dal successivo art. 66, Seconda Parte, le ore straordinarie di lavoro prestato nei giorni festivi verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con la maggiorazione del 30% (trenta per cento) sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte.

Le ore straordinarie di lavoro prestate per la notte - intendendosi per tali quelle effettuate dalle ore 22 alle 6 del mattino, sempre che non si tratti di turni regolari di servizio - verranno retribuite con la quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, e con la maggiorazione del 50% (cinquanta per cento) sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 113, Seconda Parte.

Per i lavoratori retribuiti in tutto o in parte a provvigioni la maggiorazione del compenso per lavoro straordinario verrà computata sulla quota oraria della retribuzione di fatto di cui all'art. 115, Seconda Parte, tenendo conto, per il calcolo delle provvigioni, della media dell'ultimo semestre solare o del periodo di lavoro prestato, qualora questo sia inferiore a sei mesi.

Le varie maggiorazioni previste dal presente articolo non sono cumulabili tra loro.

### Art. 11 - Lavoro ordinario notturno

A decorrere dall'entrata in vigore del CCNL Assocallcenter, ai lavoratori il cui turno di lavoro comprende anche l'orario tra le ore 23 e le ore 8 del mattino con l'effettuazione di lavoro per almeno 2 ore in questo arco di tempo - verrà corrisposta una retribuzione oraria maggiorata del 15% della retribuzione di fatto di cui all'art. 115 del vigente CCNL Terziario.

Qualora il lavoro ordinario notturno sia prestato per un numero di ore non inferiore alle 4, sarà corrisposta una maggiorazione del 15% , fermo restando che la maggiorazione minima da corrispondersi non potrà essere inferiore a 15 €.

Resta inteso che tra un turno e l'altro di lavoro dovrà intercorrere un periodo minimo di 11 ore di riposo.

### Art. 12 – Lavoro domenicale

Ai dipendenti delle aziende del settore che operano nella giornata di domenica sarà corrisposta una maggiorazione del 20% della quota della normale retribuzione.
Erogazioni economiche superiori potranno essere stabilite a livello aziendale.

### Art. 13 - Gradualità applicativa dei permessi retribuiti

Saranno fruiti dai dipendenti delle aziende aderenti ad Assocallcenter un numero di permessi retribuiti secondo la gradualità prevista dalla seguente tabella:

| | Dal 1.09.2003 | Dal 1.09.2004 | Dal 1.09.2005 |
|---|---|---|---|
| Dipendenti di aziende fino a 15 dipendenti | 45 ore | 65 ore | 88 ore |
| Dipendenti di aziende con più di 15 dipendenti | 60 ore | 85 ore | 104 ore |

### Art. 14 - Indennità di reperibilità

L'azienda ha facoltà di richiedere la reperibilità ad elementi appartenenti a particolari servizi (addetti a sistemi di sicurezza; addetti a presidi di impianti tecnologici; addetti al servizio automatizzato all'utenza e i supervisori di sistemi, nonché all'operatore base e specializzato che

operi su servizi i cui presidi notturni e festivi non superino le due unità in particolar modo quando tali presidi siano gli unici presenti in azienda).
Al personale di cui al comma che precede spettano:
- Euro 15 ragguagliate ad una reperibilità per 24 ore, con un minimo di Euro 7,50;
- il rimborso delle spese di trasporto sostenute in caso di intervento;
- il compenso per il lavoro straordinario per la durata dell'intervento medesimo, con un minimo di Euro 9.
- Ai fini della corresponsione del compenso per il lavoro straordinario, la decorrenza dell'intervento avrà inizio dalla chiamata

L'azienda provvederà a predisporre opportune turnazioni per il personale di cui sopra: nell'ambito dei lavoratori designati dall'azienda stessa verrà data la precedenza a coloro che abbiano avanzato richiesta in tal senso.

**ARTICOLO 15 – Trattamento economico**

A decorrere dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, le parti ai fini di armonizzare e disciplinare il trattamento economico dei dipendenti delle aziende che aderiscono ad Assocallcenter a quello previsto dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi del 20.09.2001 concordano quanto segue:
il trattamento economico nei confronti dei lavoratori delle aziende del settore aderenti al presente protocollo risulterà come sotto riportato nella seguente Tabella 1 per effetto dell'armonizzazione professionale e delle fasi (I, II, III ) di graduale recupero del differenziale economico derivante dall'applicazione del trattamento economico previsto dal CCNL Terziario.

Su espressa richiesta dei lavoratori, la retribuzione, in fase di contrattazione di secondo livello, potrà essere riparametrata su 13 mensilità con l'accorpamento di tutte le voci retributive in una unica con l'esclusione dei soli terzi elementi provinciali, tenendo conto dei livelli retributivi presenti nel CCNL terziario.

**Tabella 1**

A decorrere dalle scadenze appresso indicate gli importi della paga base di cui alla tabella n. 1, saranno considerati con le seguenti percentuali per tutti gli assunti a partire dal 01/09/2003, con l'aggiunta del III elemento previsto a livello nazionale o, ove esistente, a livello provinciale.
Specifici accordi in sede aziendale disciplineranno il passaggio da altre aree contrattuali, tali accordi dovranno tenere conto di eventuali situazioni di miglior favore.

| Retr base | Livelli | Dal 1.09.2003 | Dal 1.09.2004 | Dal 1.09.2005 | Totale alla fine del periodo di gradualità |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.843,46 | Quadri | 80% 1.474,77 | 90% 1.659,11 | 100% 1.843,46 | 1.843,46 |
| 1.548,52 | I | 80% 1.238,82 | 90% 1.393,67 | 100% 1.548,52 | 1.548,52 |
| 1.407,05 | II | 80% 1.125,64 | 90% 1.266,35 | 100% 1.407,05 | 1.407,05 |
| 1.275,37 | III | 80% 1.020,30 | 90% 1.147,83 | 100% 1.275,37 | 1.275,37 |
| 1.170,68 | IV | 80% 936,54 | 90% 1.053,61 | 100% 1.170,68 | 1.170,68 |
| 1.105,99 | V | 80% 884,79 | 90% 995,39 | 100% 1.105,99 | 1.105,99 |
| 1.044,12 | VI | 80% 835,30 | 90% 939,71 | 100% 1.044,12 | 1.044,12 |
| 971,60 | VII | 80% 777,28 | 90% 874,44 | 100% 971,60 | 971,60 |
| | | | | | |

I futuri aumenti derivanti dal CCNL Terziario saranno automaticamente riconosciuti sulla base tabellare con le percentuali sopra definite.

**Salario incentivante**

Questa parte riguarda esclusivamente operatori che si occupano delle campagne di outbound (chiamate telefoniche in uscita) con compiti di promozione, vendita, telemarketing, presa appuntamenti ecc.

A questa categoria appartengono gli operatori inseriti al 6° livello che in via prevalente e continuativa (per almeno il 70% della loro attività) svolgono tali compiti.

Per questi operatori oltre alla parte fissa del salario si adotteranno dei criteri incentivanti che portino il salario ad essere composto in questo modo:

- parte fissa come da tabella 1
- variabile fino ad un 15% aggiuntivo del tabellare che tenga conto dei risultati di produttività del gruppo omogeneo di lavoro :
  scostamento di più o meno 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 5% del livello corrispondente
  scostamento oltre il meno 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo nessun aumento del tabellare
  scostamento oltre il più 7,5% dalla media del gruppo di lavoro omogeneo un aumento del tabellare pari al 15% del livello corrispondente

Accordi per una diversa entità del variabile potranno essere presi in sede di contrattazione aziendale e gestiti in modo differenziato a seconda della tipologia delle campagne.

Nei periodi della durata di almeno un mese in cui, all'interno dell'azienda, non ci fossero campagne outbound in essere, agli operatorii inseriti in questa speciale categoria sarà riconosciuta forfettariamente una indennità pari al 5% della paga base.

Nei periodi in cui ci fosse il riconoscimento dell'indennità pari al 5% della paga base gli operatori inseriti in questa speciale categoria potranno essere adibiti a mansioni diverse dall'outbound telefonico e spostati nel settore inbound telefonico (chiamate in ingresso) o in altre attività presenti in quel momento in azienda (ad esempio attività di back office).

Dopo 30 mesi di inserimento in questa area gli addetti saranno inquadrati automaticamente al 5° livello del contratto.

Al passaggio automatico al 5° livello decade l'automatismo di salario incentivante, in sede aziendale saranno possibili accordi per la determinazione di nuove modalità di incentivazione.

Nell'incontro da tenersi entro il 2006 riguardante gli elementi distintivi tra le varie tipologie lavorative si discuterà anche delle figure professionali presenti in questo articolo, operatore outbound sesto/quinto livello, per verificare la possibilità di inserire una categoria speciale che riguardi gli operatori inquadrati in questa area.

**Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato – lavoro interinale**

In considerazione del processo di riduzione delle collaborazioni di cui all'art. 18 e in considerazione del fatto che questo settore necessita di una particolare elasticità che giustifica una percentuale di contratti a termine e di lavoratori interinali superiore a quanto previsto dal vigente CCNL, le parti convengono che rientrano nei casi di legittima apposizione di un termine del contratto di lavoro subordinato le ragioni di seguito riportate :

- intensificazione dell'attività produttiva in determinati periodi dell'anno
- stagionalità
- contratti stipulati al termine di un periodo di stage/tirocinio, PIP, formazione e lavoro, lavoro interinale, collaborazione coordinata e continuativa
- lavoratori assunti con età superiore ai 45 anni

Le parti convengono che le imprese, in ogni unità produttiva, non potranno avere contemporaneamente alle loro dipendenze lavoratori assunti con le predette ipotesi di contratto a termine, indipendentemente dalla loro durata, e lavoratori interinali, su base mensile, in numero superiore al 40% dell'organico a tempo indeterminato (comprendente i contratti di formazione lavoro e apprendistato), i dipendenti saranno calcolati con il metodo del full time equivalent.

Tale percentuale scenderà al 35% a partire dal 1/10/2006. Le parti si incontreranno entro la scadenza del presente protocollo per valutare la possibilità di ridurre ulteriormente detta percentuale.

Alla percentuale di cui sopra si aggiungono le ragioni di carattere sostitutivo (malattia, infortunio, maternità, congedi di vario tipo).

Per quanto riguarda le fasi di avvio di nuove attività (apertura di nuove sedi e/o aziende), la fase di avvio è stabilita in 12 mesi e per questo periodo la percentuale di cui sopra sarà elevata al 45%.

Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato per le motivazioni sopra riportate, si applica il diritto di precedenza per nuove assunzioni siano esse a termine o tempo indeterminato.
Il diritto di precedenza dovrà essere esercitato per iscritto dai lavoratori entro tre mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro.
Le parti convengono che la data di presentazione della domanda e i carichi familiari sono i criteri per la graduatoria, tale graduatoria sarà consegnata annualmente alle RSA/RSU e/o OO.SS. territoriali.
Eventuali altri criteri potranno essere definiti in sede di contrattazione di secondo livello.

L'intera materia potrà essere rivista nella contrattazione di II livello, in particolar modo per quanto riguarda l'ampliamento delle percentuali in caso di start up, nuove aperture e per l'esecuzione di un'opera o di un servizio definiti e predeterminati nel tempo aventi carattere di straordinarietà o occasionalità ( ad esempio commesse relative ad indagini di mercato della durata di alcune settimane).

## Art. 17 - Mobilità orizzontale

In relazione alle esigenze tecnico-produttive, organizzative , il lavoratore può essere adibito a tutte le mansioni relative al livello nel quale risulta essere inquadrato, anche in ambienti organizzativi e siti produttivi diversi da quello di provenienza, purché nel raggio di 30 km,'con un preavviso di 15 giorni.
Per quanto riguarda i casi relativi a chilometraggi superiori saranno possibili accordi in sede aziendale e territoriale che regolino la materia.

## Art. 18 - Collaborazioni

In considerazione delle peculiarità del settore, ancora non regolamentato da accordi nazionali e con trend di crescita significativi, riveste una grande importanza per le parti firmatarie del presente accordo una regolamentazione dell'utilizzo dei collaboratori, siano essi occasionali che coordinati continuativi, con o senza partita IVA.
L'utilizzo delle collaborazioni sarà regolamentato dai seguenti limiti :
per tutte le Aziende aderenti ad Assocallcenter alla data di stipula del presente accordo, e ogniqualvolta una nuova impresa aderirà al presente protocollo, viene certificato il numero dei collaboratori, il numero dei dipendenti e la percentuale di collaboratori presenti in azienda calcolandola sul numero complessivo dei dipendenti (comprensivo di tempo indeterminato, suddiviso tra full time e part time, CFL, apprendisti), suddivisa per singola unità produttiva, la percentuale sarà calcolata con il metodo del full time equivalent.
Le imprese aderenti alla data di stipula del presente protocollo consegneranno i dati di cui sopra entro il 10/09/2003, per le imprese che aderiranno successivamente entro un mese dalla data di adesione.
I dati così certificati saranno oggetto di verifica nel secondo livello.

Dalla firma del contratto le Aziende si impegnano ad una significativa riduzione di detta percentuale, dando priorità nelle assunzioni ai lavoratori in rapporto di collaborazione coordinata e continuativa. Le parti si incontreranno nel secondo livello di contrattazione al fine di verificare l'applicazione di questa norma.

Alla scadenza del presente protocollo nazionale (30/09/2007) i collaboratori non potranno superare la soglia massima del 40% calcolata sui lavoratori dipendenti per singola unità produttiva.
Al fine di raggiungere tale obbiettivo, entro l'1/10/2005 dovrà essere effettuato un abbattimento del 25% delle collaborazioni per le imprese che superano tale soglia.
Saranno possibili verifiche congiunte OO.SS./RSA/RSU/Assocallcenter a livello aziendale e/o territoriale, su richiesta delle parti firmatarie del presente accordo.

Assocallcenter si impegna a fornire, entro tre mesi dalla firma del protocollo nazionale e successivamente ogni anno entro il mese di aprile, una situazione aggiornata dei propri aderenti, con la specifica delle aziende appartenenti a gruppi sia alle OO.SS. stipulanti il presente accordo, che alle RSA/RSU che ne facciano richiesta.

Per le aziende che aderiranno al presente protocollo successivamente alla firma del protocollo i due anni per arrivare alla riduzione del 25% del numero dei collaboratori decorreranno dall'adesione, fermo restando il 01/10/2008 come data per rientrare nel limite del 40%.

Le parti firmatarie il presente accordo si incontreranno entro il 2006 per definire gli elementi che distinguono il lavoro subordinato dai rapporti di collaborazione, siano essi occasionali che continuativi, al fine di ricondurre nel giusto alveo i rapporti di lavoro, con l'obbiettivo di valutare una ulteriore diminuzione delle percentuali.
Le parti si incontreranno qualora intervenissero modifiche legislative in materia di collaborazioni.

Le parti si impegnano a definire entro Settembre 2003 i compensi e gli aspetti normativi che riguardano i collaboratori siano essi occasionali che coordinati e continuativi.