ACCORDO QUADRO

PRINCIPI E REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITA' DEL SETTORE DEI SERVIZI DI CRM/BPO

Addì 21 febbraio 2019, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

di seguito collettivamente "le Parti"

Premesso che:

a) Asstel è l'Associazione di rappresentanza di Confindustria di tutta la filiera delle telecomunicazioni – imprese di telefonia fissa e mobile, attive nell'assistenza e gestione della clientela, nella fornitura e nella manutenzione di apparati e servizi di gestione di impianti e reti di telecomunicazione, nonché nello sviluppo di soluzioni tecnologiche applicate per le TLC;
b) Asstel unitamente a SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL stipula il Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito: CCNL TLC), individuato quale contratto nazionale di riferimento dell'intera Filiera delle TLC nonché applicato alla maggior parte dei dipendenti dei Call Center in outsourcing;
c) le Parti hanno inoltre stipulato l'Accordo economico collettivo 1° agosto 2013 – modificato da ultimo il 31 luglio 2017 - che determina il trattamento economico dei collaboratori coordinati e continuativi addetti ad attività di vendita, recupero crediti e/o ricerche di mercato, svolte da call center in modalità outbound. Si è trattato del primo Accordo collettivo che fissa un compenso per un lavoro autonomo oltre a prefigurare un importante intervento in materia di welfare sanitario;
d) la Filiera delle Telecomunicazioni attraversa una fase di profonda trasformazione, caratterizzata da un prolungato periodo di contrazione dei ricavi su cui hanno inciso negativamente le dinamiche competitive del settore ed anche la generale situazione economica del Paese. In questo contesto comunque l'impegno delle Aziende sul fronte degli investimenti sulle infrastrutture non è mai venuto meno, anzi ha registrato un ulteriore progressivo incremento;
e) tutti i segmenti della Filiera hanno dovuto rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui si sono trovati ad operare in questi anni, nell'ottica di sviluppare una competizione sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro. In particolare, l'evoluzione in chiave competitiva nel segmento dei servizi di assistenza alla

clientela, determinato dall'innovazione tecnologica, ha avuto un deciso impatto sulle modalità di comunicazione e sui canali di contatto tra cliente e operatore, determinando la necessità di una riorganizzazione del servizio e delle competenze richieste per svolgerlo;

f) in ragione di quanto precede, tenuto conto che Asstel rappresenta una parte rilevante della committenza TLC e annovera tra i propri associati le principali imprese del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO, e di quanto contenuto nella "Piattaforma Unitaria per il Settore dei Call Center", presentata da SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL lo scorso 26 luglio 2018, le Parti intendono promuovere l'adozione di regole che salvaguardino la sostenibilità occupazionale e la qualità del lavoro, nonché creino le premesse per promuovere l'efficienza e la qualità dei servizi in favore dei clienti finali;

g) per perseguire tali finalità le Parti, in linea con quanto concordato nell'Accordo di Programma per il rinnovo del CCNL TLC del 23 novembre 2017, ribadiscono l'utilità – nell'ambito di un consolidato sistema di Relazioni Industriali improntato alla partecipazione ed alla corresponsabilizzazione – di definire un modello innovativo che caratterizzi in chiave distintiva la Filiera delle Telecomunicazioni attraverso la condivisione di principi e regole individuate in tre ambiti specifici, inerenti le tutele minime del lavoro, il contrasto alla concorrenza sleale e le politiche attive e passive del lavoro;

h) le Parti con il presente Accordo definiscono e individuano gli ambiti di intervento per rendere più funzionale lo svolgimento delle attività del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO anche nell'ottica di fornire sempre più elevati standard qualitativi e di valorizzare il fattore lavoro;

i) in considerazione della rilevanza delle finalità perseguite con la presente intesa (di seguito l'"Intesa") le Parti ritengono che la stessa esaurisca nel proprio ambito la definizione delle materie trattate.

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue.

1. Tutela del lavoro

– *Attività inbound*

1.1 Costo orario del lavoro: Tabelle sul "costo medio del personale dipendente da imprese aggiudicatarie di servizi di call center".

Le Parti concordano che nel Settore TLC le aziende committenti dovranno fare riferimento per i nuovi affidamenti in outsourcing, in appalto e/o in subappalto, dei propri servizi di Customer Care ad un costo medio del lavoro così come definito, sulla base di quanto previsto dal CCNL TLC, ai sensi del Decreto Direttoriale del Ministero del Lavoro n. 123 del 2017 e successive modifiche e integrazioni.

1.2 Disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di Call Center.

Il 30 maggio 2016 Asstel e le Organizzazioni Sindacali hanno raggiunto una specifica intesa con la quale è stata definita la disciplina *per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC*, di cui riconfermano i contenuti e ne sostengono la diffusione e un'applicazione effettiva e omogenea.

In ragione di quanto precede, inoltre, le Parti convengono sulla necessità di sollecitare l'intervento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali affinché adotti un proprio provvedimento, nello spirito della Legge 11 del 2016 coerente con quanto definito dal CCNL TLC, per gli ambiti diversi dal Settore delle TLC.
Le Parti ritengono che tale provvedimento dovrà assicurare le necessarie tutele ai lavoratori, oggetto di cambio appalto, nel rispetto della libertà di impresa.

1.3 Linee Guida di Settore in materia di nuove tecnologie e tutele dei lavoratori

Le Parti condividono l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio valorizzando in un'ottica di sviluppo le competenze del lavoratore attraverso idonei percorsi formativi e un'accresciuta possibilità di autovalutazione volti al miglioramento e allo sviluppo del lavoratore.
A tal fine le Parti concordano di definire, nell'ambito dell'attuale negoziato di rinnovo del CCNL TLC e coerentemente con i "Principi Direzionali" di cui al citato Accordo del 23 novembre 2017, le Linee Guida relative anche all'utilizzo dei sistemi informatici di Customer Care. Tali Linee Guida saranno utili ad agevolare la diffusione di intese aziendali disciplinanti l'utilizzo ai fini organizzativi e produttivi dei dati relativi alle prestazioni lavorative, per la reportistica, il monitoraggio e il controllo dei livelli di servizio nonché per l'analisi del contatto.

– *Attività Outbound*

1.4 Le Parti confermano che l'Accordo del 1° agosto 2013, modificato da ultimo il 31 luglio 2017, è l'unico utilizzato per le attività svolte in modalità outbound nell'ambito del Settore TLC e ritengono che lo stesso possa costituire il riferimento anche per la rimanente parte del mercato.
Le Parti confermano la volontà di definire un sistema contrattuale integrato tra tale Accordo e il CCNL TLC che possa costituire così l'unico riferimento del settore.

2. Contrasto alla Concorrenza Sleale

2.1 Incentivi pubblici.

Le Parti ritengono necessario che, nell'ambito della disciplina degli incentivi alle imprese collegati alle assunzioni del personale, vengano previsti dei correttivi per evitare che per le imprese che svolgono attività "*labour intensive*", quali quelle di CRM/BPO, tali incentivi siano una variabile che alteri il normale e corretto rapporto di concorrenza tra imprese con riflessi negativi anche sulla sostenibilità del lavoro.

2.2 "Dumping" contrattuale.

Le Parti confermano che le Aziende committenti e fornitrici prevedano l'applicazione, negli affidamenti in appalto e/o in subappalto, per le attività svolte con lavoratori subordinati, del CCNL TLC o altro equivalente nella parte economica e normativa e, per le attività svolte con i collaboratori coordinati e continuativi, l'applicazione dell'Accordo Collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso attività di call center "outbound".

Inoltre le Parti si impegnano, negli ambiti di propria competenza e in maniera congiunta, a porre in essere azioni, anche sollecitando l'intervento degli Organi Istituzionali competenti, per contrastare la proliferazione e/o l'applicazione di contratti in dumping e/o stipulati da soggetti non dotati dei necessari requisiti di rappresentatività.

2.3 *Superamento del principio di gratuità.*
Le Parti ritengono che vada superato il principio di assoluta gratuità del servizio di assistenza alla clientela, principio che attualmente informa solo tale servizio in quanto svolto nell'ambito delle telecomunicazioni.

3. Formazione, Politiche Attive e Passive del lavoro, Fondo di Settore

3.1 *Formazione e Politiche Attive*
Le Parti convengono sulla rilevanza strategica di dare corso ad un forte investimento in formazione per l'acquisizione da parte del personale addetto delle necessarie competenze digitali rese necessarie dall'innovazione tecnologica per elevare gli standard qualitativi del servizio ed assicurare la sostenibilità e lo sviluppo del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.

A tal fine le Parti intendono favorire lo sviluppo di programmi di formazione continua per aggiornare le competenze digitali dei lavoratori nel medio-lungo termine, evitando così l'obsolescenza professionale e agevolando i processi di riconversione professionale con la finalità di favorire l'occupabilità dei lavoratori.

Pertanto le Parti ritengono necessario promuovere il coordinamento tra gli enti pubblici e quelli privati che operano nell'ambito del raccordo tra domanda e offerta di lavoro, nell'ottica di rendere il mercato del lavoro più dinamico e favorire i processi di turn-over anche attraverso la leva di programmi di formazione orientati in tal senso, sia all'interno della filiera sia al suo esterno.

3.2 Ammortizzatori Sociali.
Le Parti si danno atto che l'attuale sistema degli ammortizzatori sociali per quanto riguarda il settore dei Call Center in Outsourcing non è in grado di assicurare il necessario sostegno utile ad accompagnare i processi di trasformazione che sempre più interesseranno le aziende del settore e in generale di tutta la Filiera TLC. Pertanto rinnoveranno la richiesta di prevedere l'introduzione immediata delle attività di Call Center tra quelle di cui all'art. 20, comma 2 del D.lgs 148 del 2015, consentendo così di avere accesso alle tipologie di intervento degli ammortizzatori sociali previste per il comparto dell'industria.

3.3 *Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC*
Considerato il quadro complessivo descritto in premessa relativo agli effetti della trasformazione digitale del lavoro in corso nella Filiera TLC, le Parti ritengono necessario individuare degli strumenti di supporto alle politiche attive e passive del lavoro per accompagnare i processi di riorganizzazione necessari.
A tal fine le Parti intendono promuovere, anche nell'ambito del negoziato per il rinnovo del CCNL TLC, la costituzione di un Fondo di Solidarietà per la Filiera

TLC, che pur in un quadro di applicazione più amplia all'interno di tutta la Filiera TLC, sia in grado di supportare anche le specificità del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.
Le Parti ritengono che la capacità di azione del Fondo, considerate le necessità di tutta la Filiera TLC, sarebbe sicuramente accelerata, anche temporalmente, attraverso un intervento pubblico di sostegno all'operatività del Fondo stesso.

4. Sistema di Verifiche

Le Parti, nel darsi atto del carattere sperimentale della presente Intesa e con la volontà di favorirne la piena applicazione, convengono di incontrarsi periodicamente, ovvero a richiesta di una delle due Parti, con l'obiettivo di monitorarne l'andamento e l'efficacia e, nel caso, concordare ogni opportuna iniziativa nell'ambito di quanto previsto nel presente Accordo.

5. Disposizioni Finali

Gli ambiti di intervento, come definiti nelle premesse del presente Accordo, presuppongono, limitatamente agli aspetti richiamati nella presente Intesa, anche un'azione da parte delle Istituzione Pubbliche. A tal fine pertanto il presente Accordo Quadro sarà trasmesso al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero dello Sviluppo Economico.

Le Parti, atteso che il modello operativo d'impresa esercente attività di servizi CRM/BPO in outsourcing interessa anche altri mercati, oltre quello delle TLC, concordano sull'importanza che i principi e i contenuti di cui al presente Accordo Quadro siano estesi ad altri mercati che utilizzano i servizi di CRM/BPO. A tal fine le Parti, attiveranno le opportune attività di diffusione e promozione.

Le Parti, infine, si danno atto che le clausole del presente Accordo Quadro sono correlate e inscindibili tra loro. Il venire meno di una sola di tali clausole rende inapplicabile l'Accordo medesimo nel suo complesso.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni – Asstel

Pietro Mindoni

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL