

**IPOTESI DI
ACCORDO COLLETTIVO NAZIONALE PER LA DISCIPLINA DELLE COLLABORAZIONI
COORDINATE E CONTINUATIVE PER CALL CENTER, SERVIZI NON DI TELEFONIA, E
SERVIZI REALIZZATI ATTRAVERSO OPERATORI TELEFONICI**

TRA

Ancic – nella persona del Presidente Cosimo Elia e di Leopoldo Bifulco

Asseprim – nella persona del Presidente Umberto Bellini

Assintel – nella persona del Presidente Giorgio Rapari e del Vice Presidente Giuseppe Sarti

Federtelservizi – nella persona del Presidente Giovanni Bort

con l'assistenza di Confcommercio – Imprese per l'Italia, nelle persone del Responsabile del Settore Lavoro, Contrattazione e Relazioni sindacali, Guido Lazzarelli e di Roberta Dionisi e la presenza di Confcommercio – Milano, nelle persone di Piero Poy e Roberta Rossetti

E

FILCAMS – CGIL, nella persona di Sandro Pagaria

FISASCAT – CISL, nella persona di Ferruccio Fiorot

UILTUCS – UIL, nella persona di Marco Marroni

NIDIL – CGIL, nella persona di Silvia Simoncini

Premesso che:

- 1) Il 25 giugno 2015 è entrato in vigore il D. Lgs. n. 81 del 2015, recante disposizioni sul riordino della disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni. Il decreto ha apportato novità sostanziali alla regolamentazione previgente in materia di collaborazioni coordinate e continuative, anche a progetto.
- 2) L'art. 2, comma 1, del summenzionato decreto ha disposto 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.
- 3) Il legislatore delegato, al comma 2, ha limitato l'operatività della presunzione di subordinazione di cui al comma 1 andando ad escludere 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.

- 4) L'art. 52, comma 1, del D. Lgs. 81/2015, stabilisce che le disposizioni di cui agli articoli da 61 a 69-bis del D.Lgs. n. 276/2003 sono abrogate e continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data del 25 giugno 2015 e sino alla loro scadenza.
- 5) Lo stesso art. 52, al comma 2, contestualmente all'abrogazione del lavoro a progetto, dispone la sopravvivenza delle collaborazioni ex art. 409 n. 3 c.p.c., che si concretino in prestazioni di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non aventi carattere subordinato.
- 6) A seguito delle modifiche normative apportate, ed in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative proprie delle aziende aderenti alle Associazioni firmatarie del presente accordo, le parti in epigrafe sottoscrivono il seguente regolamento contrattuale 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, D.Lgs. 81/2015.

Tutto ciò premesso le parti firmatarie stabiliscono quanto segue.

Art. 1 - Validità e sfera di applicazione

Il presente accordo, che si applica esclusivamente alle aziende aderenti alle Associazioni/Federazioni firmatarie, disciplina i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa come definiti nelle premesse e negli articoli successivi, instaurati nell'ambito delle attività di vendita diretta di beni e servizi, attività di recupero crediti, attività di ricerca di mercato, attività di verifica qualità e prevenzione frodi, realizzate attraverso call center in outsourcing o in house, servizi non di telefonia e servizi realizzati attraverso operatori telefonici, come individuati nel successivo art. 2 del presente accordo.

Art. 2 - Profili professionali

Le figure professionali dei Collaboratori non subordinati cui si applica il presente accordo sono quelle di seguito elencate. L'elencazione riporta altresì la descrizione in forma sintetica dell'attività da essi svolta.

In relazione alle figure professionali qui specificamente individuate, il rapporto di lavoro sarà eseguibile anche per mezzo di collaborazioni coordinate e continuative ex art. 409, punto 3, c.p.c..

Call Center: attività in Outbound:

1. **Servizi di Teleselling:** il Collaboratore propone la vendita di beni e/o servizi per conto del committente, sia su liste di clienti o ex clienti (Data Base) fornite dal committente che su liste di Prospect (fornite o meno dal committente). Descrive i servizi/prodotti proposti, analizza le esigenze e/o gli interessi dell'interlocutore e finalizza la vendita mediante invio della proposta o con registrazione vocale. L'inserimento del contratto o la registrazione vocale possono anche essere effettuate con contatto telefonico distinto e successivo alla vendita iniziale.
2. **Servizi di Telemarketing:** il Collaboratore svolge un'attività analoga al servizio di Teleselling, con la sola differenza che anziché finalizzare la vendita al telefono, genera un appuntamento presso il potenziale cliente da parte di un agente di vendita dell'agenzia o del committente.
3. **Sondaggi e ricerche di mercato:** il Collaboratore conduce interviste telefoniche per acquisire orientamenti, interessi e pareri degli interlocutori intervistati.
4. **Servizi di verifica qualità e prevenzione frodi:** il Collaboratore contatta i clienti che hanno acquistato beni o servizi, normalmente tramite intermediari (agenti, concessionari, ecc.) per verificare la corretta esecuzione delle fasi di vendita (soprattutto la corretta informazione fornita all'acquirente) e la genuinità dell'acquisto. Verifica se il cliente conferma di aver effettuato acquisti di beni o servizi con finalità di prevenzione frodi.
5. **Sollecito crediti:** il Collaboratore contatta i debitori che presentano arretrati nei pagamenti. A seconda del livello di arretrato, genera il solo sollecito, o pretende il pagamento o negozia il rientro. Al fine di svolgere i servizi sopra descritti, il Collaboratore effettua attività di rintraccio del debitore nel caso non risulti contattabile ai numeri telefonici o ai riferimenti noti.

Servizi di mercato e Servizi non di telefonia:

Te lu

1. **Redattore di rapporti informativi:** il Collaboratore realizza analisi qualitative sulle imprese o sui settori, sulla base delle metodologie richieste. Realizza un'attività di reperimento delle informazioni, utilizzando fonti interne ed esterne all'azienda tramite questionari, telefonate e agenzie esterne. Redige i report informativi relativi alla valutazione qualitativa dell'impresa e sul settore di appartenenza. Provvede alla riclassificazione dell'attività economica delle società secondo la metodologia ATECO.
2. **Riclassificatore di bilanci:** il Collaboratore provvede all'analisi e alla riclassificazione dei bilanci e all'arricchimento delle informazioni tramite il reperimento di dati integrativi a valore

3

aggiunto. Provvede alla rilevazione delle partecipazioni presenti in bilancio e all'aggiornamento dei legami di gruppo.

3. **Codificatore:** il Collaboratore classifica le risposte aperte, secondo criteri di ricerca indicati, con una componente valutativo – discrezionale nello svolgimento di tale attività.
4. **Mystery shopper:** il Collaboratore ha il compito di valutare i comportamenti, le procedure e le capacità del personale coinvolto nell'erogazione di un servizio/vendita di un prodotto, oltre a valutare il materiale promozionale e la qualità dei prodotti.
5. **Intervistatore face to face:** il Collaboratore realizza un'attività di reperimento delle informazioni, utilizzando fonti interne ed esterne all'azienda tramite questionari, telefonate e agenzie esterne, redige i relativi report informativi.
6. **Specialista dell'animazione:** il Collaboratore si occupa della realizzazione di specifiche parti di singoli progetti nell'ambito delle agenzie di pubblicità e delle società di animazione.
7. **Addetto allo sviluppo, gestione e manutenzione di contenuti multimediali e animazione:** il Collaboratore cura i contenuti multimediali dell'azienda, conoscendone gli obiettivi di comunicazione; individua i contenuti per migliorare la visibilità *on line* del Committente, combinando l'utilizzo della tecnologia digitale con un uso efficace di grafici, audio, immagini fotografiche, video e animazione.

Art. 3 - Forma del contratto

Il contratto di collaborazione dovrà essere stipulato in forma scritta, sottoscritto da Committente e Collaboratore e a questi consegnato, e contenere le seguenti indicazioni:

- identità delle parti contraenti
- tipo di attività richiesta, sua descrizione e finalità
- durata della collaborazione
- luogo di svolgimento dell'attività (homeworking/telelavoro o eventuale messa a disposizione da parte del committente di una postazione presso i locali aziendali)
- forme e modalità di coordinamento, anche temporale, con il Committente
- fasce orarie entro cui il Collaboratore svolgerà l'attività pattuita
- corrispettivo dovuto al collaboratore e tempi e modalità di pagamento, eventuale disciplina dei rimborsi spesa
- obblighi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, qualora la prestazione si svolga nei locali aziendali del Committente
- diritti del Collaboratore relativamente a maternità, malattia e infortunio

F. Be

- obblighi del Collaboratore
- cause e modalità di cessazione o di recesso anticipato dal rapporto
- rinvio al presente Accordo.

Art. 4 – Autonomia del Collaboratore

Il rapporto di collaborazione può considerarsi autonomo qualora il Collaboratore possa gestire unilateralmente e discrezionalmente la propria attività, determinando la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, fatta salva la garanzia del raggiungimento degli obiettivi concordati tra le parti.

Il Collaboratore, nel rispetto delle esigenze organizzative del Committente, potrà unilateralmente determinare le modalità di esecuzione dell'incarico nell'ambito delle condizioni generali contenute nel contratto individuale.

Le eventuali indicazioni di massima fornite dal Committente sull'attività da svolgere (ad es. su modalità di gestione dei contatti telefonici, informazioni da dare ecc.) sia all'inizio del rapporto che durante il suo svolgimento, non rappresentano esercizio del potere direttivo e di controllo.

Nell'ambito del rapporto di collaborazione è escluso l'assoggettamento del Collaboratore al potere gerarchico e disciplinare esercitato dal Committente, in quanto risulta assente qualsivoglia vincolo di subordinazione.

Il Collaboratore non potrà essere assoggettato ad alcun vincolo di orario, potendo egli autodeterminare il ritmo di lavoro da eseguire. Ne consegue che la sua assenza non dovrà essere giustificata e la presenza non potrà essere imposta.

Il Collaboratore sarà tuttavia tenuto al rispetto delle forme di coordinamento concordate con il Committente, anche con riferimento a tempi e luoghi di esecuzione dell'attività, al fine di garantire il soddisfacimento delle esigenze organizzative aziendali entro i limiti del fondamentale requisito dell'autonomia.

Tz lu

AK

Art. 5 - Modalità di esecuzione della collaborazione – coordinamento della prestazione

In sede di stipula del contratto le parti determineranno di comune accordo le modalità di coordinamento della prestazione, coniugando il requisito dell'autonomia della collaborazione con il soddisfacimento delle necessità organizzative del Committente.

B

G

SS

AK

M

S

f

B

5

AK

Il committente potrà dare indicazioni di carattere tecnico ed organizzativo al Collaboratore, senza che da ciò derivi l'esercizio del potere direttivo, al solo fine di garantire un collegamento funzionale tra l'attività resa dal Collaboratore e le necessità organizzative aziendali.

Il Collaboratore non sarà tenuto a rispettare un orario predeterminato, potendo egli decidere a che ora iniziare e terminare la prestazione giornaliera. Tuttavia le parti potranno concordare le fasce orarie entro cui il Collaboratore eseguirà la prestazione in relazione agli orari di apertura delle strutture aziendali, ferma restando l'autonomia di quest'ultimo nella scelta della collocazione temporale dell'attività pattuita in assenza di specifici vincoli di orario.

Il Collaboratore potrà autonomamente stabilire se e in quali giorni eseguire l'attività pattuita e, in caso di assenza, non sarà tenuto a darne giustificazione, salvo i casi di cui all'art 7.

Le parti potranno stabilire che, in caso di assenza nel giorno e nella fascia oraria identificate, il Collaboratore ne darà tempestivamente avviso al Committente, ma senza obbligo di giustificazione o autorizzazione.

L'attività del Collaboratore può essere individuata anche in uno specifico progetto.

Non è consentita la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali originariamente convenute tra le parti contraenti.

Nell'ipotesi in cui il Committente adotti specifici regolamenti (procedurali, di sicurezza ecc.) gli stessi dovranno essere consegnati al Collaboratore perché agisca coerentemente con essi. In nessun modo tali regolamenti possono alterare o annullare i principi e le disposizioni contenuti nel presente Accordo.

Tr

[Signature]

Art. 6 - Luogo dello svolgimento dell'attività e strumenti messi a disposizione del Collaboratore

Le parti, in sede di stipula del contratto individuale, concorderanno il luogo in cui il Collaboratore svolgerà l'attività pattuita, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Committente che potrà proporre la propria sede aziendale.

Il Committente potrà mettere a disposizione del Collaboratore una postazione dedicata e gli strumenti necessari per l'esecuzione della prestazione, anche qualora la prestazione sia resa in modalità di lavoro da remoto, senza che con ciò venga meno l'autonomia del rapporto di collaborazione.

R

[Signature]

Art. 7 - Gravidanza, malattia e infortunio

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

[Signature]

0. / ... (M) / > ?

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/determinabile, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata non determinata/non determinabile.

In caso di gravidanza, la durata del rapporto è prorogata per un periodo di 180 giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale.

Dichiarazione a verbale

Le parti firmatarie si incontreranno entro il mese di giugno 2017 per approfondire le tematiche legate al sostegno alla maternità e valutare l'opportunità di individuare eventuali forme di indennizzo.

Art. 8 – Assicurazione obbligatoria

Il committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale, fiscale e di assicurazione contro gli infortuni.

Art. 9 – Invenzioni del Collaboratore

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

Art. 10 - Obblighi di sicurezza e formazione

Il Committente dovrà rispettare gli obblighi di sicurezza e igiene del lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008, quando la prestazione si svolga nei locali aziendali, nonché gli obblighi di tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali previsti dalla normativa vigente.

Il Committente sarà altresì tenuto a fornire adeguata formazione e informazione al Collaboratore sui rischi presenti in azienda.

Il Collaboratore dovrà osservare tutte le misure di sicurezza prescritte dal Committente e dalla normativa in materia, e tenere una condotta idonea ad evitare situazioni di pericolo per sé e per il personale presente in azienda.

Art. 11 - Doveri del Collaboratore, obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza

Il Collaboratore è tenuto ad agire con lealtà e buona fede nell'interesse del Committente, in particolare dovrà attenersi alle indicazioni fornite e alle modalità di coordinamento specificate nel contratto di collaborazione.

Il Collaboratore ha l'obbligo di eseguire la prestazione pattuita con diligenza, nel rispetto delle disposizioni previste nel presente accordo e nel contratto individuale, anche in relazione alle norme vigenti in materia di sicurezza e riservatezza.

Il Collaboratore dovrà rispettare il riserbo ed il segreto professionale su qualsiasi dato o informazione cui verrà a conoscenza, in particolare nei riguardi delle Società concorrenti, e mantenere una condotta conforme ai principi di correttezza nei rapporti con gli utenti.

Il Collaboratore dovrà astenersi da un uso improprio delle attrezzature fornite, avendo cura dei beni aziendali a lui affidati.

Il Collaboratore, nel rispetto della propria autonomia professionale, potrà prestare la sua attività anche a favore di terzi, purché l'attività svolta non si ponga in concorrenza con quella del Committente e sia compatibile con gli impegni assunti.

Art. 12 - Compenso e criteri di determinazione

Il corrispettivo spettante al collaboratore non deve essere inferiore ai minimi stabiliti nel presente Accordo, e commisurato alla qualità e quantità di lavoro necessario a far fronte all'incarico, alla professionalità e al livello di raggiungimento degli obiettivi concordati.

La corresponsione del compenso avverrà con cadenza di norma mensile, fatta eccezione per compensi mensili di importo pari o inferiore a 100 euro, che potranno essere corrisposti con cadenza trimestrale.

Le Parti individuano i valori dei compensi minimi lordi secondo la progressione indicata nella tabella sottostante. I compensi minimi vengono fissati in valori di paga oraria e indicati al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente.

Ai fini delle determinazione del compenso vengono fatte salve diverse condizioni di miglior favore concordate a livello aziendale o individuale.

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.

1° settembre 2016	6,00 €
-------------------	--------

1° marzo 2017	6,70 €
1° settembre 2017	7,40 €
1° marzo 2018	8,10 €
1° settembre 2018	8,75 €

In assenza di condizioni di miglior favore stabilite a livello aziendale o individuale, al fine di garantire una copertura economica per il periodo di non lavoro dedicato al recupero delle energie psicofisiche, si concorda che nell'ambito di una collaborazione che nell'arco temporale fra il 1° gennaio e il 31 dicembre realizzi almeno 500 ore di effettiva prestazione lavorativa verrà riconosciuta una somma forfettaria aggiuntiva al compenso orario pari a 0,50 € lordi, di cui la prima in acconto nel mese di luglio e la seconda a conguaglio nel mese di dicembre.

Nel caso di cessazione del rapporto di collaborazione in corso d'anno, verrà corrisposto quanto effettivamente maturato, unitamente all'ultima erogazione del compenso.

Art. 13 - Recesso e cessazione del contratto

Il rapporto cesserà per decorrenza del termine e non sarà rinnovabile tacitamente.

Il contratto di collaborazione potrà essere risolto prima della scadenza per mutuo consenso manifestato delle parti contraenti.

Il Committente potrà unilateralmente recedere prima della scadenza del termine pattuito nei seguenti casi:

- per giusta causa e senza preavviso, nelle ipotesi di gravi inadempienze contrattuali, interruzione ingiustificata della prestazione, danneggiamento o furto di beni, uso improprio di beni aziendali, violazione degli obblighi di riservatezza, sicurezza e del divieto di concorrenza, commissione di reati inerenti la prestazione;

- per oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la prosecuzione del rapporto

In caso di cessazione anticipata del rapporto da parte del Committente per motivazioni non comprese tra quelle sopra esposte, si applicherà quanto previsto dall'art. 2227 c.c..

Il Collaboratore potrà unilateralmente recedere prima della scadenza del termine pattuito per giusta causa nelle ipotesi di grave ritardo nella corresponsione del compenso o di gravi inadempienze contrattuali da parte del Committente.

Tutte le ipotesi di recesso sopra indicate hanno valenza meramente esemplificativa e non esaustiva delle fattispecie nelle quali le parti possono recedere dal vincolo contrattuale.

T. Z. U. e

Il Collaboratore potrà recedere dal rapporto prima della scadenza del termine, dandone preavviso pari a 10 giorni di calendario in caso di collaborazioni di durata inferiore a sei mesi, e di 20 giorni di calendario in caso di collaborazioni di durata superiore pari o superiore a sei mesi.

Il Committente o il Collaboratore comunicheranno il recesso mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Collaboratore avrà diritto a riscuotere i compensi maturati sino al momento del proprio recesso o di quello esercitato da parte del Committente.

Art. 14 – Clausola di salvaguardia

Il presente Accordo collettivo non annulla, né assorbe eventuali condizioni di miglior favore concordate a livello individuale.

Art. 15 – Diritti di informazione

Le Associazioni/Federazioni e le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo si incontreranno una volta all'anno, di norma entro il primo quadrimestre, al fine di rendere informazioni e svolgere un esame congiunto in ordine allo stato e alla dinamica qualitativa e quantitativa dell'occupazione, alla formazione e riqualificazione professionale, all'esame della normativa di legge sopravvenuta in materia, con conseguente eventuale adeguamento del presente accordo.

Art. 16 – Secondo livello di contrattazione

A livello aziendale, con le Organizzazioni sindacali territoriali aderenti alle Organizzazioni sindacali nazionali firmatarie del presente accordo, potranno essere svolti incontri di monitoraggio sull'applicazione del presente accordo, nonché intese per la definizione di elementi retributivi di natura variabile, anche collettivi, aggiuntivi a quanto previsto nell'art. 12.

Art. 17 – Formazione

Per garantire un adeguato standard professionale, le Parti definiscono anche per i Collaboratori la possibilità di accedere ad attività specifiche di formazione e all'aggiornamento professionale.

Art. 18 – 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 delle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo.

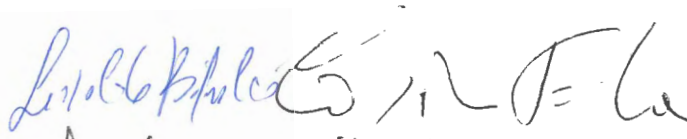
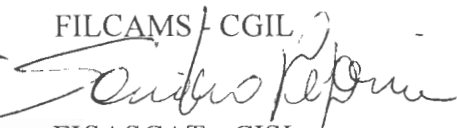
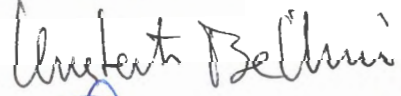

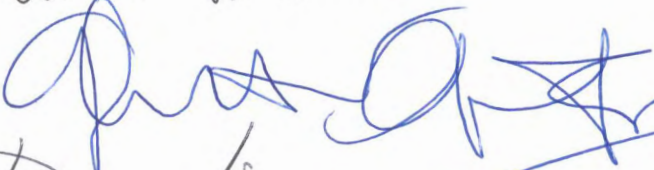
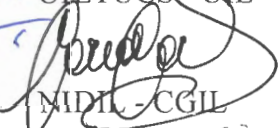
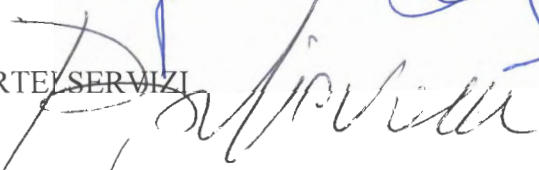

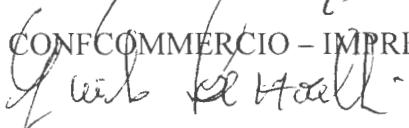
Art. 19 - Normativa transitoria

Ai sensi di quanto stabilito dall'art. 52, D.Lgs. 81/2015, ai contratti a progetto già in atto alla data del 25 giugno 2015 si applicano le disposizioni di cui agli artt. 61 – 69 del D.Lgs. 276/2003 sino alla conclusione del progetto concordato.

Art. 20 - Decorrenza e durata

Il presente accordo ha natura sperimentale; decorre dalla data di sottoscrizione e avrà vigore fino a tutto il 31 dicembre 2018 e in ogni caso fino alla disdetta di una delle parti, che dovrà essere comunicata con un preavviso di almeno 3 mesi a mezzo lettera raccomandata A/R o posta certificata.

Roma, 14 luglio 2016

ANCIC		FILCAMS / CGIL	
ASSEPRIM		FISASCAT - CISL	
ASSINTEL		ULTUCS - UIL	
FEDERTEI SERVIZI		MIDIL - CGIL	
CONFCOMMERCIO - IMPRESE PER L'ITALIA			
CONFCOMMERCIO - MILANO - LODI - MONZA e BRIANZA	