



**DIREZIONE CENTRALE POLITICHE DEL LAVORO E WELFARE**  
*Settore Lavoro Contrattazione e Relazioni Sindacali*

Roma, 20/07/2016  
Prot. 0007593  
Com n. 51

**Oggetto: Ipotesi di accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per call center, servizi non di telefonia, e servizi realizzati attraverso operatori telefonici**

Il 14 luglio 2016 è stata sottoscritta, con l'assistenza degli Uffici Confederali, l'ipotesi di accordo per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per call center, servizi non di telefonia, e servizi realizzati attraverso operatori telefonici tra Ancic, Asseprim, Assintel, Federtelservizi e Filcams – Cgil, Fisascat – Cisl, Uiltucs – Uil, e Nidil – Cgil.

L'ipotesi di accordo sottoscritta rappresenta la prima regolamentazione collettiva che disciplina i contratti di collaborazione coordinata e continuativa per alcune figure specifiche per le aziende aderenti alle Associazioni/Federazioni firmatarie: servizi di teleselling, servizi di telemarketing, sondaggi e ricerche di mercato, servizi di verifica qualità e prevenzione frodi, sollecito crediti, redattore di rapporti informativi, riclassificatore di bilanci, codificatore, mystery shopper, intervistatore face to face, specialista dell'animazione, addetto allo sviluppo, gestione e manutenzione di contenuti multimediali e animazione.

L'ipotesi di accordo detta una disciplina contrattuale specifica riguardante il trattamento economico e normativo da applicare ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa istaurati con le figure professionali specificamente individuate, in attuazione di quanto disposto dell'art. 2, comma 2, D.Lgs. 81/2015. I profili professionali elencati nell'ipotesi di accordo ricomprendono sia i collaboratori telefonici delle aziende di call center, sia i collaboratori che svolgono attività nell'ambito di servizi non di telefonia e servizi di mercato.

**TRATTAMENTO ECONOMICO**

I compensi minimi lordi spettanti ai collaboratori, fissati in valori di paga oraria, prevedono un aumento progressivo suddiviso in quattro tranches.

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 €

Non è prevista la maturazione a favore dei collaboratori di compensi straordinari, mensilità aggiuntive, ferie, indennità di fine rapporto o altri istituti riconducibili al rapporto di lavoro subordinato. Tuttavia, al fine di garantire una copertura economica per il periodo di non lavoro dedicato al recupero delle energie psicofisiche, nell'ambito di una collaborazione che fra il 1° gennaio e il 31 dicembre realizzi almeno 500 ore di effettiva prestazione, viene 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.

Viene inoltre stabilita la possibilità di sottoscrivere intese a livello aziendale per la definizione di elementi retributivi di natura variabile, anche collettivi, aggiuntivi a quanto previsto. In ogni caso, ai fini della determinazione del compenso, vengono fatte salve diverse condizioni di miglior favore concordate a livello aziendale o individuale.

#### **CAUSE DI SOSPENSIONE DEL RAPPORTO**

L'ipotesi di accordo stabilisce che la gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso senza l'erogazione del corrispettivo. Il committente può comunque recedere se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando questa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata non determinata. In caso di gravidanza la durata del rapporto è prorogata per un periodo di 180 giorni.

#### **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA PRESTAZIONE**

Viene sottolineata l'autonomia del collaboratore nella determinazione di tempi e luoghi di lavoro al fine di evitare qualsiasi possibilità di riconduzione del rapporto al lavoro subordinato, anche con riferimento all'esclusione dell'esercizio del potere direttivo e disciplinare nei confronti del collaboratore. Tuttavia è riconosciuta la possibilità per le parti di concordare delle fasce orarie entro cui il collaboratore potrà eseguire la prestazione, nonché la possibilità per il committente di mettere a disposizione del collaboratore i propri locali aziendali e gli strumenti di lavoro necessari per l'esecuzione dell'attività.

#### **DIRITTI DI INFORMAZIONE, DECORRENZA E DURATA**

Le parti firmatarie hanno inteso sancire la sperimentaltà dell'accordo, assumendo contestualmente l'impegno di svolgere incontri di monitoraggio a livello aziendale per valutarne l'esito applicativo. Pertanto sono previsti incontri annuali al fine di procedere ad un esame congiunto circa la verifica dell'applicazione dell'accordo, anche con l'intento di predisporre eventuali adeguamenti dello stesso in relazione a variazioni normative. L'accordo decorrerà dalla data di sottoscrizione e avrà vigore fino a tutto il 31 dicembre 2018.

Il Responsabile  
Dott. Guido Lazzarelli