

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno **4 Dicembre 2024** presso la Sede Nazionale dell'Organizzazione Assocontact si sono incontrati:

- **ANPIT - *Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario***, rappresentata dal Presidente Federico Iadicicco e dal Vicepresidente Giovanni Mignozzi;
- **ASSOCONTACT: Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer**, rappresentata dal Presidente Lelio Borgherese, nonché da Paolo Emilio Colombo, Michele Scandroglio, Davide Natale, Stefano Grilli, Lorenzo Tancredi, Luca Covelli, Giulio Saitti, Piermaria Salvagno, Cristiana Salvagno, Alessandro Capra, Giampaolo Gualla, Paolo Di Gennaro, Daniela Iurlaro
- **FEDERCONTACT - in qualità di Federazione di Anpit**, rappresentata dal Presidente Iconio Massara;
- **ATECA, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT**, rappresentata dal Presidente Tommaso Diana;

e

- **CISAL - *Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori***, rappresentata dal Segretario Generale Francesco Cavallaro;
- **CISAL Terziario - *Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori Commercio, Servizi, Terziario e Turismo***, rappresentata dal Segretario Nazionale Vincenzo Caratelli;
- **C.I.S.A.L. Comunicazione: Federazione Autonomia Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Aziende Consociate - Rai - Società Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata** rappresentata dal Segretario Nazionale Arcangelo Natili;
- **CONFEDIR - *Confederazione Autonoma dei Dirigenti, Quadri e Direttivi***, rappresentata dal Segretario Generale Michele Poerio;

Le parti per come sopra rappresentate, sottoscrivono il seguente accordo

## **Accordo nazionale sulla disciplina delle collaborazioni autonome nei servizi di c.d. "Outbound"**

\* \* \*

### **Premesso che**

Il presente Accordo intende dare attuazione alle previsioni dell'art. 24-bis del decreto-legge n. 83/2012 che consente l'utilizzo delle collaborazioni coordinate e continuative ex art. 409, n. 3, c.p.c. per le attività di vendita di beni e di servizi con modalità "outbound" nei call e contact center sulla base di un corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, e del D. Lgs. n. 81/2015, il quale consente alle parti sociali di prevedere discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo delle collaborazioni autonome rese in particolari settori contraddistinti da esigenze produttive ed organizzative specifiche.

Le Parti riconoscono che l'applicazione dei contratti di collaborazione alle attività "outbound" ha reso possibile un significativo sviluppo della occupazione, con l'impiego di fasce di popolazione altrimenti disoccupate, in particolare tra le donne e i giovani, con forte ricaduta anche sociale soprattutto nel Sud Italia, ma che tale meccanismo deve essere regolato al fine di creare le premesse per uno sviluppo industriale del settore sostenibile nel tempo.

Il presente Accordo si propone, quindi, di regolamentare tale attività, con le seguenti finalità:

- evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato;
- definire un corrispettivo equo e proporzionato;
- garantire un sistema congruo di tutele ai Collaboratori.

Il presente Accordo si applica anche all'attività di recupero crediti, agenda presa di appuntamenti e ricerche di mercato svolte con modalità "outbound".

### **Art. 1 - Ambito di applicazione**

Il presente Accordo si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call e contact center outbound, attività di recupero crediti telefonico outbound, attività di ricerca di mercato, che applichino il presente CCNL.

Il presente Accordo regola le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate.

La figura professionale alla quale si potrà applicare il presente Contratto è unicamente quella dell'operatore telefonico outbound; restano quindi escluse le figure di coordinamento e quelle che svolgano attività esclusivamente di back office che saranno a norma svolte da personale con contratto di lavoro subordinato.

Le Parti concordano che la disciplina di cui al presente Titolo deve intendersi dettata anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, co. 2, lett. a) del D.Lgs. n. 81/2015.

### **Art. 3 - Collaborazioni: coordinamento del Committente e autonomia del Collaboratore**

Le modalità del coordinamento della prestazione del Collaboratore dovranno essere stabilite tra le Parti nei limiti del fondamentale requisito dell'autonomia del Collaboratore e tenendo conto delle esigenze organizzative del Committente.

Il Committente darà, quindi, al Collaboratore le indicazioni generali sull'opera richiesta, che sarà realizzata dal Collaboratore con carattere di personalità, con l'adozione di propri criteri organizzativi, in autonomia, senza assoggettamento al potere disciplinare e gerarchico del Committente che siano riferiti al tempo della prestazione, dovendo il Collaboratore rispondere del risultato.

Pur in assenza di vincoli d'orario, per motivi organizzativi, di sicurezza e di compimento dell'opera richiesta nei termini, il Committente e il Collaboratore potranno concordare delle fasce orarie di presenza, entro i limiti di apertura della struttura o, nei casi di prestazione domiciliare, conciliate con le necessità della persona, del Collaboratore o del Cliente/Assistito.

Il Collaboratore, essendo coordinato nell'organizzazione aziendale, dovrà agire con lealtà e in buona fede. Egli avrà l'obbligo di riservatezza e di prestare la collaborazione secondo criteri di correttezza e buona professionalità.

#### **Art. 4 - Corrispettivo**

Ai fini dell'individuazione del corrispettivo per l'attività di vendita di beni e di servizi, di agenda presa di appuntamenti, di recupero crediti, di ricerca di mercato, nel rispetto delle vigenti norme di legge, delle disposizioni ministeriali in materia, le Parti convengono quanto segue:

- a) il livello retributivo orario è pari a 6,65 euro lordi, rapportato alle ore di effettiva prestazione (incluse le sospensioni richieste dall'azienda funzionali allo svolgimento dell'attività e le pause previste dalla legge) nel periodo di vigenza del contratto a progetto;
- b) oltre al livello retributivo di cui al punto a) al Collaboratore verranno riconosciuti i compensi conseguenti al raggiungimento degli obiettivi prefissati, in modo uniforme, dal Committente qualora risultino superiori ai compensi che spettano al Collaboratore in relazione al numero totale di ore effettivamente lavorate sulla base di quanto previsto dal comma precedente.

Gli importi lordi così determinati e corrisposti ai Collaboratori devono intendersi comprensivi degli oneri contributivi e fiscali previsti dalla normativa vigente, con esclusione di quelli a carico del Committente.

#### **Art. 5 - Ente bilaterale**

Le Parti convengono sulla opportunità di dare un nuovo specifico assetto alla tutela dei Collaboratori di cui al presente Articolo, con l'adesione ad **En.Bi.M.S.**, ente bilaterale di settore, con le seguenti finalità:

- Sostegno del reddito ai Collaboratori affetti da gravi patologie.
- Sostegno al reddito di Collaboratrici in occasione della maternità.
- Interventi di formazione.

Per il raggiungimento degli scopi dell'ente bilaterale:

- Le Imprese Committenti verseranno - un importo pari a € 0,35 per ogni ora lavorata e retribuita ai Collaboratori cui si applica il presente Accordo;
- i Collaboratori stessi contribuiranno con un importo pari a € 0,15 per ogni ora lavorata e retribuita;
- detti importi dovranno risultare onnicomprensivi di ogni onere di natura fiscale e contributiva.

Le Parti convengono che la riscossione dei contributi da versare all'ente bilaterale avverrà per il tramite di convenzione con enti previdenziali ai sensi della legge 311/73.

#### **Art. 6 - Sospensione della Collaborazione**

La gravidanza, la malattia e l'infortunio del Collaboratore che presta l'attività in via continuativa per il Committente, non comportano l'estinzione della collaborazione, la cui esecuzione, su richiesta del Collaboratore, rimane sospesa senza diritto al corrispettivo, per un periodo non superiore a 150 (centocinquanta) giorni per anno solare, fatto salvo il venir meno dell'interesse del Committente (ad es. perdita della commessa).

A tal fine, resta fermo l'obbligo del Collaboratore, per motivi di sicurezza, di organizzazione e, per evitare abusi, di comunicare al Committente le eventuali assenze e il loro rispettivo titolo.

In caso di maternità/paternità, si applicheranno le previsioni legislative in materia, ivi compreso il diritto all'astensione dal lavoro, l'indennità di maternità/paternità e il congedo parentale.

#### **Art. 7 - Sicurezza e salute**

Il Committente, per quanto di sua competenza, dovrà applicare le tutele previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., garantendo la formazione sui rischi specifici, la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza e, in genere, l'integrità personale del Collaboratore.

## **Art. 8 - Cessazione del contratto**

Il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito e anche prima della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

- per giusta causa;
- in caso di oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore.

In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del collaboratore al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà motivata comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al collaboratore mediante raccomandata A/R.

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

Il Collaboratore può cessare il contratto per giusta causa quando si verificano:

- ritardi nella corresponsione del compenso,
- mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto nel presente dalla legge

In caso di inadempienza di cui sopra, il collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione e il mancato guadagno fino al termine di scadenza contrattuale. Il collaboratore che intenda far valere il presente articolo dovrà darne motivata comunicazione al committente mediante raccomandata A/R. Il Collaboratore può in ogni caso recedere dal contratto individuale con un preavviso minimo di 30 giorni.

## **Art. 9 - Obbligo di riservatezza**

Per tutta la durata del rapporto, e anche successivamente alla sua chiusura, il Collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui sia venuto a conoscenza e, in particolare, nei riguardi di Società concorrenti.

Per quanto qui non espressamente previsto si rinvia alla disciplina legale delle collaborazioni coordinate e continuative.

Letto, confermato e sottoscritto in Roma, 04/12/2024

ANPIT - *Associazione Nazionale per l'Industria e il Terziario*, rappresentata dal Presidente Federico Iadicicco e dal Vicepresidente Giovanni Mignozzi;

ASSOCONTACT: Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer, rappresentata dal Presidente Lelio Borgherese, nonché da Paolo Emilio Colombo, Michele Scandroglio, Davide Natale, Stefano Grilli, Lorenzo Tancredi, Luca Covelli, Giulio Saitti, Piermaria Salvagno, Cristiana Salvagno, Alessandro Capra, Giampaolo Gualla, Paolo Di Genaro, Daniela Iurlaro

FEDERCONTACT - in qualità di Federazione di Anpiti, rappresentata dal Presidente Iconio Massara;

ATECA, in qualità di Associazione datoriale aderente ad ANPIT, rappresentata dal Presidente Tommaso Diana;

e

CISAL - *Confederazione Italiana Sindacati Autonomi Lavoratori*, rappresentata dal Segretario Generale Francesco Cavallaro;

CISAL Terziario - *Federazione Nazionale Sindacati Autonomi Lavoratori Commercio, Servizi, Terziario e Turismo*, rappresentata dal Segretario Nazionale Vincenzo Caratelli;

C.I.S.A.L. Comunicazione: Federazione Autonomi Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Aziende Consociate - Rai - Società Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata rappresentata dal Segretario Nazionale Arcangelo Natili;

CONFEDIR - *Confederazione Autonoma dei Dirigenti, Quadri e Direttivi*, rappresentata dal Segretario Generale Michele Poerio;