

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 25/02/2026 alle ore 10.00 in modalità telematica si sono incontrati:

CALL CENTER ONE S.r.l. (qui di seguito anche la "Società"), in persona di Franco Piro, e di Alessandro Capra,  
E

Le segreterie nazionali di:

SLC CGIL rappresentata da Daniele Carchidi

FISTEL CISL rappresentata da Mario Franco

UILCOM UIL rappresentata da Alessandro Mannavola insieme indicate come le "OO.SS."

le segreterie territoriali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, le RSA/RSU dei vati siti produttivi, insieme indicate come le "OO.SS."

- Di seguito, la Società e le OOSS congiuntamente indicate come "Parti"

### Premesso che:

- In data 01/03/2025 la società Call Center One iniziava ad applicare il CCNL Business Process Outsourcing come precedentemente comunicato alle OOSS.
- Le OO.SS. hanno più volte contestato la legittimità dell'applicazione del CCNL Business Process Outsourcing (qui di seguito anche il "CCNL BPO") da parte della Società;
- dopo numerosi incontri tra le Parti, la Società si è dichiarata disponibile ad applicare nuovamente il CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO (qui di seguito anche il "CCNL TLC") a condizione che, tenendo conto delle disposizioni normative e contrattuali vigenti, venga sottoscritto un accordo di secondo livello con le OO.SS. che vada e regolamentare aspetti della gestione delle risorse umane impiegate in azienda, al fine di migliorare il grado di efficienza e di flessibilità dell'organizzazione della Società per rispondere efficacemente alle esigenze dei clienti e contemporaneamente garantire un positivo rapporto con il proprio personale.
- Le Parti ritengono che, al fine di mantenere un clima aziendale positivo, sia opportuno individuare consolidare i trattamenti riservati ai dipendenti, con particolare attenzione all'aspetto relativo all'inquadramento contrattuale e alla ripartizione oraria.

**Tutto ciò premesso le parti convengono e stipulano quanto segue.**

### 1.- PREMESSE

Le premesse costituiscono parte integrante ed imprescindibile del presente accordo.

### 2.- APPLICAZIONE CCNL TELECOMUNICAZIONI

La società Call Center One conferma che manterrà l'importo ad oggi erogato come retribuzione mensile lorda individuale. La differenza tra l'importo del CCNL TLC settore CRM-BPO (sul terzo livello pari a 1622,26 FT) e l'attuale retribuzione mensile lorda del CCNL Anpit BPO (sul D1 pari a 1.630 euro FT) sarà erogata come superminimo assorbibile fino al mese di marzo 2026. Dal mese di aprile 2026, si assorbirà tale differenza nel previsto aumento contrattuale del CCNL TLC.

### 3.- PASSAGGIO DAL 2° AL 3° LIVELLO (ART 23 CCNL TELECOMUNICAZIONI)

Le OO.SS. Nazionali si impegnano a confermare l'adozione di possibili agevolazioni in merito a quanto stabilito dall'art.23 del CCNL sulla base di specifiche esigenze che dovessero verificarsi a livello territoriale. Per tale ragione, a inizio 2026 il passaggio dal 2° al 3° livello sarà posticipato di tre mesi dal 01/03/2026 al 01/06/2026.

#### 4.- BANCA ORE

Le Parti stabiliscono che, dal 01 marzo 2026, ove vi sia necessità di lavoro supplementare, la Società retribuirà al lavoratore, nella corrispondente busta paga, solo la normale ora base (senza incidenza sui ratei e TFR), mentre la maggiorazione prevista per il lavoro supplementare confluirà in una forma di Banca Ore, che le risorse avranno facoltà di smaltire come recupero. Nel caso in cui lo "smaltimento" delle ore presenti nella Banca Ore non avvenga entro la fine di ogni anno solare (31 dicembre), la Società procederà, in accordo con il lavoratore, alla liquidazione delle ore residue.

#### 5. - LIVELLI RETRIBUTIVI E CONTRATTUALI CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

Si conferma la corretta applicazione dei seguenti livelli retributivi e contrattuali nella classificazione del personale dipendente

Operatore Junior

EX D2 ANPIT BPO - 2° livello CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO > area professionale B prima fascia retributiva

Operatori call center inbound, sales, quality e back office

EX D1 ANPIT BPO - 3° livello CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO > area professionale B seconda fascia retributiva

Team Leader

EX C2 ANPIT BPO - 4° livello CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO > area professionale B terza fascia retributiva

Service manager

EX C1 ANPIT BPO - 5° livello CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO > area professionale C Prima fascia retributiva

Site manager

EX B1 ANPIT BPO - 6° livello CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO > area professionale C Terza fascia retributiva

Le Parti convengono che, per le attività di outbound, l'Azienda potrà utilizzare personale operante con contratto di collaborazione autonoma, nel rispetto della normativa applicabile e delle caratteristiche proprie di tale fattispecie.

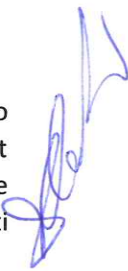
#### 6. - EGR

Si dà atto che, in considerazione del passaggio al CCNL Telecomunicazioni settore CRM-BPO, il premio EGR non verrà erogato ad aprile 2026.

Le parti si impegnano, per il 2026, a sostituire il premio EGR con un premio di risultato tramite accordo di secondo livello di importo anche superiore all'EGR sulla base del suddetto accordo, che sarà erogato nel 2027. In considerazione della mancata applicazione del CCNL TLC nel 2025 l'azienda non erogherà l'EGR ad aprile 2026. Nel 2025 l'azienda ha erogato a dicembre 2025 un elemento previsto dal CCNL BPO che ha assorbito l'EGR del 2025.

#### 7. - SMART WORKING

Fermo restando l'accordo di lavoro agile (Smart working) in essere fino ad aprile 2026, Le Parti convengono che da maggio 2026 le modalità di svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di lavoro agile (Smart working) verranno disciplinate con accordi territoriali e/o individuali che verranno sottoscritti direttamente dalla Società con i singoli dipendenti tramite un verbale di conciliazione in sede sindacale ai sensi e agli effetti degli art. 410 e 411 c.p.c e 2113 c.c.



## 8. – ALTRI CCNL

Le parti, nell'ambito del percorso di consolidamento e armonizzazione dei perimetri aziendali, convengono di riattivare il tavolo di confronto sindacale entro 12 mesi dall'attuazione del presente accordo, al fine di verificare e valutare l'eventuale estensione dell'applicazione del CCNL TLC anche ai rami aziendali dove attualmente vengono utilizzati altre tipologie di contratto. Tale valutazione sarà effettuata tenendo conto degli sviluppi del contesto di riferimento che si determineranno nei prossimi mesi, nonché dalle dinamiche di variazione contrattuale degli altri competitor.

## 9. – RINVIO AD ACCORDO DI SECONDO LIVELLO

Le Parti convengono di avviare, entro il mese di giugno 2026, un tavolo di confronto finalizzato ad approfondire e valutare la possibile regolamentazione, mediante accordo di secondo livello, degli ambiti relativi a lavoro agile, banca ore, premio di risultato e organizzazione del lavoro.

Letto, approvato, sottoscritto

CALL CENTER ONE S.r.l.



SLC CGIL Daniele Carchidi



FISTEL CISL Mario Franco



UILCOM UIL Alessandro Mannavola



