

Egregio
Dott. Romolo De Camillis
Direttore Generale
Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
ROMA

Roma, 19 luglio 2023

Egregio Dottor De Camillis,

Asstel è l'Associazione che, nell'ambito del sistema di Confindustria, rappresenta l'intera 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.

Asstel unitamente a SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, nonché con UGL Telecomunicazioni, stipula il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito: CCNL TLC), che rappresenta il contratto nazionale di riferimento dell'intera Filiera delle TLC.

Nel settore di riferimento il CCNL TLC è ad oggi applicato a circa 120.000 lavoratori.

Tra le altre cose, e per quanto più interessa la presente comunicazione, il CCNL TLC, oltre ad essere applicato alla maggior parte dei dipendenti delle Aziende (così detti Call Center) che svolgono in appalto Attività di Servizi di Customer Care (nel prosieguo anche indicate come “attività di call center” o “CRM/BPO” – Customer Relationship Management/Business Process Outsourcing)¹, proprio con riferimento a questa specifica tipologia di imprese:

¹La Commissione Informazione e Lavoro del CNEL, nel rispondere ad un quesito presentato da Consip sulla richiesta di accertamento dei contratti collettivi di lavoro stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale nel settore dei servizi di Contact Center, ha evidenziato che le Parti sociali sulla base dell'esperienza applicativa maturata ritengono prevalente l'applicazione del CCNL Telecomunicazioni (K411) laddove risulti con chiarezza nell'oggetto dell'appalto una predominanza delle attività riconducibili alla tipologia merceologica Ateco 82.20.00 (tra cui: call center in entrata – inbound - che rispondono alle chiamate degli utenti tramite operatori, tramite distribuzione automatica delle chiamate, tramite integrazione computer; telefono, sistemi interattivi di risposta a voce o sistemi simili in grado di ricevere ordini, fornire informazioni sui prodotti, trattare con i clienti per assistenza o reclami; call center in uscita – outbound

- a) costituisce il riferimento per la determinazione delle tabelle ministeriali in forza di quanto previsto dall'articolo 24-bis, comma 10, del Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134 e successive modificazioni e dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, “Codice dei contratti pubblici” e successive modificazioni;
- b) contiene all’art. 53 bis, in forza di quanto previsto dalla Legge 11 del 206, il 30 maggio 2016 e degli accordi conseguentemente sottoscritti da Asstel con le Organizzazioni Sindacali, una specifica regolamentazione *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* (cosiddetta “clausola sociale”).

Rispetto sempre al ruolo che nel corso degli anni ha acquisito il CCNL TLC si rappresenta che nell’ambito delle attività finalizzate alla definizione del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni, il settore delle attività di Customer Care, riconducibili alla categoria merceologica ATECO 82.20.00, rientrano nel campo di applicazione del Fondo medesimo, anche all’esito della verifica sulla rappresentatività del CCNL di Asstel e delle Organizzazioni sindacali.

Da ultimo riteniamo utile segnalare che nei lavori di conversione del Decreto Legge 48/2023 (cd. Decreto Lavoro) è stata introdotta, all’art. 36 ter, una norma volta ad assicurare una maggior salvaguardia al personale impiegato nei *contact center* nella gestione di attività di maggior tutela (cd. Mercato tutelato) relative al mercato elettrico, in vista della cessazione del regime dei prezzi regolati. In particolare, la norma prevede - all’interno degli schemi delle procedure competitive previste per l’affidamento del Servizio a tutele graduali, nel passaggio dal mercato tutelato al suddetto STG e, successivamente, al mercato libero - l’obbligo di applicazione dell’istituto della clausola sociale ai sensi dell’articolo 1, comma 10, della L. n. 11/2016, nel rispetto delle previsioni del CCNL TLC.

In ragione di quanto sopra, rappresentiamo che la trasformazione delle attività di CRM/BPO passa da un’iniziativa concertata di tutti gli stakeholders che sostenga il processo evolutivo di tali attività attraverso l’individuazione di norme e soluzioni che favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva. Ciò a partire dal contrasto al fenomeno del dumping contrattuale che si è estrinsecato in questi ultimi anni, molto spesso attraverso l’applicazione di CCNL scarsamente rappresentativi ovvero attraverso il mancato rispetto dell’applicazione della clausola sociale e delle tabelle ministeriali sul costo del lavoro.

Alla luce di tali considerazioni vorremmo richiederTi un incontro al fine di rappresentare l’esigenza che vengano più chiaramente confermati i criteri di individuazione del CCNL leader nel settore TLC e, comunque, di avviare, insieme alle organizzazioni sindacali stipulanti il CCNL TLC, un percorso che, tenendo conto del quadro normativo descritto, possa

- che utilizzano metodi simili per vendere o commercializzare beni o servizi a potenziali clienti, per intraprendere ricerche di mercato o sondaggi di opinione ed attività simili).

comunque aiutare ad individuare soluzioni che arginino i fenomeni di dumping e che consentano di individuare il CCNL TLC quale contratto “leader” per le attività di customer care.

Cordiali saluti

p. Assotelecomunicazioni –Asstel



p. la SLC CGIL



p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL

