

Roma, 25 giugno 2025

Alla cortese attenzione

ARIA S.P.A.

protocollo@pec.ariaspa.it

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

c.a. Dott.ssa M. Condemi

DGrapportilavoro@pec.lavoro.gov.it

REGIONE LOMBARDIA

presidenza@pec.regione.lombardia.it

Oggetto: richiesta di intervento in materia di indicazione ed applicazione del corretto CCNL ai sensi dell'articolo 11 e dell'Allegato I.01 da parte delle Pubbliche Amministrazioni per appalti aventi oggetto servizi di Contact Center, per quanto riguarda il bando di gara per l'assegnazione delle attività di "assistenza dei Sistemi Informativi regionali e di gestione delle campagne vaccinali ed ambiti emergenziali" "indetto dal committente Aria

In relazione alle attività di assistenza clienti gestite telefonicamente, attraverso contact center o altri canali digitali e attività connesse (call center o CRM), attualmente ricomprese nell'ambito del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL (Confindustria) e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL richiamiamo la stazione appaltante **alle corrette indicazioni ed obblighi derivanti da quanto previsto dal D. Lgs. 36/23**, come modificato dal recente D. Lgs. 209/24.

Nello specifico richiediamo l'applicazione del CCNL Telecomunicazioni che oltre ad essere il contratto sottoscritto maggiormente applicato nel settore, e sottoscritto dalle Organizzazioni Sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale, riconosciuto dal Ministero del Lavoro quale CCNL di riferimento per le attività di assistenza gestita telefonicamente, attraverso contact center o altri canali digitali. In base a quanto previsto dall'articolo 2 comma 3 lettera a) dell'allegato I.01 per cui *"nell'ambito dei contratti collettivi di lavoro coerenti con il requisito di cui al comma 1, lettera a), ai fini di cui al medesimo comma 1, lettera b), le stazioni appaltanti o gli enti concedenti: a) fanno riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro stipulati tra le associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative a livello nazionale presi a riferimento dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nella redazione delle tabelle per la determinazione del costo medio del lavoro, adottate ai sensi dell'articolo 41, comma 13"*.

Sul sito del Ministero del Lavoro sono presenti le tabelle del costo del lavoro in riferimento alle attività di assistenza telefonica attraverso contact center o altri canali digitali, riferite al CCNL Telecomunicazioni.

In relazione al "contratto di riferimento" si invita a prendere visione di quanto stabilito, in data 24 aprile 2025, dal Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro del Ministero del Lavoro, con specifica nota (qui allegata) ha indicato che, per le attività di assistenza clienti gestita telefonicamente, attraverso contact center o altri canali digitali, *"è stata verificato che il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI - ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI è quello, attualmente, più applicato"*.

Mentre la società mandataria del R.T.I. aggiudicatario dell'appalto ARIA ha dichiarato di voler applicare il CCNL Telecomunicazioni, coerentemente con le indicazioni fornite dalla norma, l'altra società mandante,

componente del R.T.I., Network Contacts ha dichiarato di voler applicare per le lavoratrici ed i lavoratori interessati al cambio di appalto, il CCNL sottoscritto da Assocontact/Anpit e Cisl.

Siamo quindi di fronte ad una possibile segmentazione di due perimetri lavorativi distinti a cui si applicherebbero due Ccnl profondamente difforni in termini di riduzioni normative ed economiche in coerenza di attività lavorativa situazione non contemplata dalla stessa "clausola sociale".

Il contratto in questione, oltre a non essere il contratto maggiormente applicato nel settore, e non essere sottoscritto da organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative, non garantisce le stesse tutele del CCNL Telecomunicazioni.

A dimostrazione di quanto dichiarato si indicano, di seguito, gli elementi economici e normativi che dimostrano evidenti e macroscopici scostamenti in peius.

Pur risultando la paga oraria base praticamente identica, gli elementi normativi ed economici evidenziati successivamente dimostrano una importante perdita di salario annuo, confrontando il valore economico del monte ore permessi e delle varie maggiorazioni che, in un settore fortemente incentrato su turni e su coperture di presidio anche festivi, domenicali e notturni, ha un forte peso sulla retribuzione annua lorda.

1. SUPPLEMENTARE LAVORATORI PART TIME

Mettendo in paragone quanto previsto dagli articoli **18 e 30 del CCNL Telecomunicazioni** e l'art.39 del CCNL **Assocontact/Anpit/Cisal**, si evince il presente scostamento:

CCNL TELECOMUNICAZIONI	% maggiorazione	Valore orario	retribuzione oraria
Supplementare (entro 25% profilo orario)	15%	1,41	10,78
Supplementare (oltre 25% profilo orario)	18%	1,69	11,07
Notturmo Feriale	32%	3,00	12,38
Notturmo Festivo	60%	5,63	15,00
Festivo Ordinario	50%	4,69	14,07

CCNL ASSOCONTACT CISAL	% maggiorazione	Valore orario	retribuzione oraria
Supplementare	15%	1,41	10,84
Supplementare festivo o notturno	19%	1,79	11,21
Supplementare festivo e notturno	25%	2,36	11,78

2. MONTE ORE PERMESSI RETRIBUITI

L'art.26 del CCNL TLC ASSETEL riconosce **72 ore di permessi retribuiti ai quali si sommano 32 ore di ex festività (art.28), per un totale di 104 ore annue**. Di contro il CCNL Assocontact/Anpit, all'art.107, prevede **solamente un totale di 48 ore di permessi retribuiti comprensivi delle ex festività**.

Questo comporta un valore economico annuo di oltre 500 euro di differenza.

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

CCNL TELECOMUNICAZIONI

Permesso	ore annue	valore economico orario annuo
ROL	72	675,16
ex festività	32	300,07

totale	104	975,23
---------------	------------	---------------

CCNL ASSOCONTACT CISAL

Permesso	ore annue	valore economico annuo
Permesso retribuito	48	452,25
ex festività (rientrano nel P.R.)	0	0

totale	48	452,25
---------------	-----------	---------------

3. MAGGIORAZIONI FESTIVO/NOTTURNO

Mettendo in paragone quanto previsto dagli articoli **30 del CCNL Telecomunicazioni** e l'art. **167 del CCNL Assocontact/Anpit/Cisal**, si evince il presente scostamento:

CCNL TELECOMUNICAZIONI	% maggiorazione	Valore orario	retribuzione oraria
Notturmo Feriale	32%	3,00	12,38
Notturmo Festivo	60%	5,63	15,00
Festivo Ordinario	50%	4,69	14,07

CCNL ASSOCONTACT CISAL	% maggiorazione	valore orario	retribuzione oraria
Notturmo Feriale	12%	1,13	10,55
Notturmo Festivo	15%	1,41	10,84
Festivo Ordinario	12%	1,13	10,55

In attesa di un vostro riscontro, porgiamo distinti saluti.

LE SEGRETERIE NAZIONALI
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL