

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

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

---

## **Nota alle strutture**

Roma, 1 agosto 2017

### **Oggetto: Nuovo accordo per i Collaboratori dei call center in “outbound”**

Lunedì 31 luglio le Segreterie Nazionali di SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL hanno siglato con ASSTEL e ASSOCONTACT un nuovo accordo collettivo che disciplina le collaborazioni nelle attività “outbound” di vendita di beni e servizi e di recupero crediti svolte nei call center.

L'accordo, che sostituisce coordinandoli tra di loro, i testi di precedenti intese siglate a partire dal 1° agosto 2013, ricalca nei contenuti gli accordi precedenti e contiene alcune modifiche che riguardano i Corrispettivi resi necessarie sia per la mutata situazione di contesto a livello contrattuale nel seguito meglio specificata sia dalla necessità di eliminare ambiguità interpretative che si sono finora rivolte a scapito dei lavoratori.

Per quanto riguarda il primo aspetto, come noto, dal 1 giugno u.s. l'accordo ASSOCALL-UGL Terziario ha cessato la sua validità in seguito al ritiro della firma da parte dell'UGL. Un esito importante, frutto di una lunga battaglia contro i contratti in dumping portata avanti con convinzione dalle tre OO.SS. insieme ad ASSTEL e ASSOCONTACT. A fronte di questa relevantissima novità e per permettere il consolidarsi dei risultati di questa operazione sul mercato, le OO.SS. hanno acconsentito ad una rimodulazione dei tempi necessari all'avanzamento percentuale dei corrispettivi, prevedendo che il 90% (della retribuzione tabellare del CCNL TLC associata al 2° livello) scatti dal 1 aprile 2019 e il 100% dal 1 aprile 2020.

Al contempo, sempre nel capitolo dei corrispettivi sono state introdotte alcune importanti novità con l'intento di eliminare le ambiguità interpretative che hanno permesso in questi anni ad alcune aziende di pagare salari più bassi del dovuto.

- È stato inserito quanto previsto dall'interpretazione autentica sottoscritta dalle Parti il 30 settembre 2013, secondo cui il minimo tabellare del 2° livello di inquadramento è da considerarsi nella sommatoria delle voci “minimi, ex contingenza, EDR”.
- È stato inserito l'automatismo degli aumenti legati al rinnovo del CCNL TLC, per cui nell'ottica di un futuro rinnovo del CCNL TLC verrà automaticamente aggiornato il minimo tabellare al corrispettivo rinnovato.
- Infine, è stata ampliata la definizione di “effettiva prestazione”, vincolando così tutte le aziende ad un corretto computo del tempo lavorato.

Ricordiamo inoltre che dal 15 febbraio u.s. è attiva per tutti i collaboratori una polizza sanitaria integrativa interamente a carico aziendale, alla quale può essere aggiunta una polizza volontaria a carico in parte del collaboratore e in parte aziendale.

Sottolineiamo infine che l'Accordo prevede l'estensione ai collaboratori del diritto di assemblea previsto da Testo Unico del 10 gennaio 2014.

Le Segreterie Nazionali  
SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL