SINTESI CCNL

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

Call Center

Aziende di Call Center

In vigore dal **01.10.2021** al **30.09.2024**
Codice **CNEL** per flusso Uniemens: **Cod. H687**

Sottoscritto dalle parti sindacali e dei lavoratori: CONFLAVORO, CONFSAL, FESICA

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente contratto collettivo nazionale si applica ai dipendenti delle Aziende di Call center intese come complesso organizzato di mezzi e persone costituito da dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, atto a gestire in modo ottimizzato la funzione di interfaccia tra l'azienda e l'esterno, fornendo assistenza diretta al cliente per via telefonica, chat o e-mail, allo scopo di chiarire i dubbi dei consumatori e dare informazioni tecnico-commerciali (costumer care) oppure proporre e promuovere servizi o prodotti nuovi (telemarketing).

INBOUND

L'operatore inbound si occupa del servizio di "assistenza in linea" e quindi di gestire le richieste che arrivano da parte dei clienti tramite un numero verde e altri contatti dedicati. L'operatore inbound risponde al contatto e prende in carico la richiesta (ticket) fino alla sua risoluzione; fornisce le informazioni richieste nel modo più chiaro ed esaustivo possibile e, se necessario, reindirizza il contatto ad un livello superiore di assistenza.
Le principali attività di un operatore inbound sono: l'assistenza tecnica, il servizio clienti, la diffusione di informazioni, e la gestione dei reclami. Inoltre, al fine di adempiere alle esigenze aziendali o per risolvere eventuali criticità, l'operatore inbound può a sua volta effettuare telefonate in uscita o stabilire altre tipologie di contatto con i clienti.

OUTBOUND

L'operatore outbound stabilisce – telefonicamente, via chat o e-mail - il contatto con gli utenti forniti direttamente dall'azienda e appartenenti a target group preselezionati, nella forma di grandi database contenenti anagrafiche, dati di contatto e altre informazioni rilevanti.
L'operatore outbound ha il compito di telefonare o contattare i potenziali clienti, con finalità diverse a seconda delle realtà in cui opera - le più comuni sono telemarketing (offerte e promozioni), teleselling (vendite, cross selling e upselling), fissare appuntamenti con il personale commerciale (lead generation), fare ricerche di mercato e sondaggi d'opinione.
L'Operatore addetto alle vendite telefoniche stabilisce il primo contatto con i potenziali clienti effettuando interviste telefoniche per attirare l'attenzione su offerte commerciali o promozioni in corso e promuovendo prodotti o servizi al fine di ottenere un impegno di acquisto o la disponibilità a ricevere una visita commerciale.
Quando rileva un interesse verso l'acquisto fissa l'appuntamento con l'addetto alla commercializzazione oppure illustra direttamente le clausole contrattuali ed i termini di vendita ed eventualmente registra l'ordine ed i dati relativi alla vendita, sugli archivi informatizzati aziendali (CRM).

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

ISTITUTI E CONTENUTI

<table>
<tr><th>ISTITUTI</th><th>CONTENUTI</th></tr>
<tr><td>Periodo di prova
Art.2</td><td>Settimo livello: 6 mesi.
Altri livelli: 3 mesi.
I periodi di prova indicati per i rispettivi livelli devono intendersi di effettivo lavoro.
Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore al 50% della durata del primo contratto di lavoro.</td></tr>
<tr><td>Orario di lavoro
Art. 7 e ss</td><td>40 ore settimanali suddivise in cinque o sei giornate lavorative.
Possibilità di adottare orari flessibili per un massimo di 48 ore settimanali ripartiti su 6 giorni, ad esclusione delle fattispecie elencate nel CCNL, e articolazione multiperiodale dell'orario di lavoro con modalità da definire a livello di contrattazione aziendale.</td></tr>
<tr><td>Reperibilità
Art. 9 bis</td><td>Definita con specifico accordo aziendale che dovrà prevedere un'indennità forfetaria non inferiore a 12,00 euro, in aggiunta alla retribuzione per le ore di durata dell'intervento.</td></tr>
<tr><td>Banca delle ore Art. 10</td><td>Tutte le tipologie di lavoro straordinario potranno confluire nel monte ore della Banca delle Ore nella misura del 100%.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Straordinario, Notturno, Festivo Artt. 12/13
Max. 250 ore annue di lavoro straordinario per lavoratore.

<table>
<tr><th></th><th>Lavoratori turni avvicendati</th><th>Restante personale</th></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario diurno</td><td>15%</td><td>15%</td></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario festivo</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario festivo con riposo compensativo</td><td>20%</td><td>20%</td></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario notturno</td><td>30%</td><td>35%</td></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario festivo notturno</td><td>35%</td><td>40%</td></tr>
<tr><td>Lavoro straordinario festivo notturno con riposo compensativo</td><td>25%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td>Lavoro festivo</td><td>20%</td><td>20%</td></tr>
<tr><td>Lavoro festivo con riposo compensativo</td><td>15%</td><td>15%</td></tr>
<tr><td>Lavoro notturno</td><td>15%</td><td>25%</td></tr>
<tr><td>Lavoro notturno e festivo</td><td>30%</td><td>35%</td></tr>
<tr><td>Lavoro notturno festivo con riposo compensativo</td><td>20%</td><td>25%</td></tr>
</table>
È considerato lavoro notturno quello prestato tra le 22.00 e le 6.00.</td></tr>
<tr><td>Maggiorazione riposi settimanali
Art. 14</td><td>Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale di cui alla Legge n.370/1934 dovranno essere retribuite con le maggiorazioni previste dall'art. 12 da considerarsi omnicomprensive e non cumulabili.</td></tr>
<tr><td>Ferie e permessi
Art. 15/19</td><td>Ferie annuali: 4 settimane.
Ex festività: 32 ore di permessi retribuiti annui.</td></tr>
<tr><td>Retribuzione
Art.25</td><td>Paga giornaliera: divisore pari a 26; quota oraria di retribuzione: divisore pari a 173.
In caso di assunzione di un lavoratore a tempo indeterminato da adibire allo svolgimento di mansioni rientranti in tutti i livelli previsti per gli Operatori Inbound e Outbound e per i livelli dal 2° al 5° per la Struttura Aziendale, qualora quest'ultimo abbia un'esperienza professionale pregressa inferiore ai 5 anni nelle attività per le quali viene impiegato, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di assumere il suddetto lavoratore riconoscendogli, per i primi due anni, le "retribuzioni di primo ingresso", ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento pari al 7,5% per il primo anno e 5% per il secondo.
Le suddette riduzioni retributive possono essere applicate anche dalle aziende di nuova costituzione o in fase di avvio di una nuova attività e per un massimo di due</td></tr>
</table>

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

	anni, indipendentemente dal livello di inquadramento. Per le aziende con sede operativa o che delocalizzano la propria attività nelle Regioni del Mezzogiorno (T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218), possibilità di poter corrispondere ai propri lavoratori dipendenti assunti a tempo indeterminato ed indipendentemente dal livello di inquadramento, retribuzioni ridotte rispetto al livello ordinario di inquadramento: • Primo anno: 80% • Secondo anno: 85% • Terzo anno: 90% Per le suddette aziende, nel caso di contratto a tempo determinato, indipendentemente dalla durata del rapporto ed indipendentemente dal livello di inquadramento, le percentuali di riduzione retributiva rispetto al livello ordinario di inquadramento saranno le seguenti: • Primo anno: 80% • Secondo anno: 85% Nel caso di trasformazione da tempo determinato ad indeterminato del suddetto contratto, facoltà di applicare le seguenti riduzioni retributive: • 85% per il primo anno a tempo indeterminato • 90% per il successivo anno.
Contratto di reinserimento Art. 25 bis	A tempo determinato o indeterminato è applicabile ai lavoratori di prima assunzione nel settore di appartenenza dell'azienda con l'obiettivo di favorire il reinserimento lavorativo e a condizione che non abbiano già svolto le stesse mansioni, che abbiano più di 35 anni di età, e che si trovino in condizione di disoccupazione o sospensione, alla ricerca di nuova occupazione, o che abbiano cessato un'attività autonoma. Le retribuzioni ridotte rispetto livello ordinario di inquadramento saranno così determinate: • prima metà del periodo: 85% ; • seconda metà del periodo: 90% . Ogni singola azienda può stipulare un solo contratto a tempo indeterminato; la stipula di un successivo contratto è consentita solo nel caso in cui il precedente contratto sia stato stabilizzato con il superamento del periodo di prova. In caso di assunzioni a tempo determinato le aziende potranno stipulare: • n. 2 contratti da 0 a 5 dipendenti; • n. 3 contratti con più di 5 dipendenti.
Elemento incentivante Art. 28	Tramite accordo aziendale potrà essere previsto, per gli Operatori di Call Center, un importo da corrispondere in caso di superamento del risultato minimo o del raggiungimento di particolari obiettivi, di volta in volta individuati.
Mensilità	13 mensilità
Premio risultato Art. 30	Potrà essere negoziato in sede aziendale ponendo particolare attenzione all'attivazione di programmi di welfare.
Scatto di merito Art. 31	Definito con accordo aziendale in funzione del raggiungimento di parametri oggettivi legati al merito o alla professionalizzazione dei singoli lavoratori.
Malattia Artt. 36 e ss	Conservazione del posto: 180 GG → Nell'arco di 1 anno solare per malattia continuativa certificata → Nell'arco di 36 mesi sommando + eventi 720 GG → Nell'arco temporale di 48 mesi in caso di malattie di particolare gravità. INTEGRAZIONE → 30% dal 1° al 3° gg/max 3 eventi → 75% dal 4° al 45° gg → Massimo 45 gg di integrazione/anno Patologie gravi: integrazione del 100% per massimo 180 gg/anno
Infortunio Art. 38	Trattamento economico: 100% a carico azienda per il giorno dell'evento; integrazione indennità INAIL fino al 100% della retribuzione globale di fatto per i giorni successivi e per un massimo di 180 giorni.
Part time Art.73 e ss	Previste clausole elastiche con: • Maggiorazione del 2% per le ore variate a seguito di modifica della collocazione

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

<table>
<tr><td></td><td>temporale;
• Maggiorazione del 10% per le ore variate in aumento.
• Maggiorazione del 10% per le ore supplementari.</td></tr>
<tr><td>Lavoro intermittente Art.83 e ss</td><td>Indennità di disponibilità pari al 20% della retribuzione del livello di riferimento. Nessun compenso in caso di malattia o altro evento che renda impossibile rispondere alla chiamata. Qualora l'evento di malattia si verifichi durante la chiamata, il lavoratore avrà diritto ad una integrazione dell'indennità eventualmente erogata dall'INPS fino al raggiungimento del 20% della retribuzione lorda contrattualmente prevista per tutta la durata della chiamata</td></tr>
<tr><td>Tempo determinato Art.89 e ss</td><td>Limiti numerici: 50% dei lavoratori a tempo indeterminato, apprendisti e assunti con contratto di reinserimento in forza al momento dell'assunzione. Salvo ogni diverso accordo sindacale aziendale. Resta salva la facoltà di assumere con contratto a tempo determinato n. 3 dipendenti nelle singole unità produttive con in forza fino a 5 dipendenti come sopra conteggiati.
Sono esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato effettuati per le casistiche:
a. contratti a tempo determinato conclusi nei primi 24 mesi dalla fase di avvio di nuove attività d'impresa, ovvero dall'entrata in funzione di una nuova unità produttiva aziendale. Tale periodo potrà essere incrementato fino ad un massimo di 48 mesi per le aziende e/o unità produttive operanti nelle Regioni del Mezzogiorno, individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218;
b. per commesse di lavoro di durata predeterminata;
c. per sostituzione di lavoratori assenti;
d. con lavoratori di età superiore a 50 anni;
e. lavoratori con contratto di reinserimento;

Le Parti prendono atto della modifica alla disciplina delle causali utilizzabili per l'instaurazione di contratti a tempo determinato stabilita nell'art. 41 bis D.L. n. 73/2021 (conv. Da L. n. 106/2021), vedi appendice.</td></tr>
<tr><td>Somministrazione Art. 97 e ss</td><td>Contemporaneamente lavoratori somministrati a tempo determinato in misura non superiore al 20% annuo dei lavoratori dipendenti a tempo indeterminato in servizio.</td></tr>
<tr><td>LAVORO A DISTANZA Telelavoro Lavoro agile (smart working) Art.103 e ss</td><td>Il lavoro a distanza, salvo eventi eccezionali, ha carattere volontario sia per l'azienda sia per il lavoratore dipendente e può svolgersi anche con contratto part-time o a tempo determinato.
Tutela del diritto alla disconnessione, attenzione ai rischi di stress da lavoro correlato (vedi appendice).</td></tr>
<tr><td>Collaborazioni coordinate e continuative Art.111</td><td>Le parti stabiliscono, ai sensi dell'art.2 c.3 del D.Lgs.n.81/2015, che possa essere stipulato un contratto di collaborazione per tutte quelle attività ausiliarie e/o complementari compatibili con la regolamentazione della collaborazione coordinata e continuativa.
Il relativo trattamento economico non può discostarsi in difetto di oltre il 30% della retribuzione prevista.</td></tr>
<tr><td>Sanità integrativa Art. 120</td><td>• Il contributo mensile obbligatorio per ciascun lavoratore in forza, pari ad euro 12,50 di cui euro 11,50 a carico dell'azienda ed euro 1,00 a carico del lavoratore, da versare al fondo di assistenza sanitaria integrativa FONDOSANI (Fondo Sanitario Integrativo di emanazione Confederale). I contributi sono dovuti per 12 mensilità.
• Tale contributo, deve essere versato unitamente alla contribuzione da destinare all'Ente Bilaterale EBIASP, in un'unica soluzione, mediante F24 con codice "EBAP" o tramite bonifico bancario sul Conto corrente intestato a FONDOSANI, IBAN: IT 03 J 06230 13701 0000 4043 2368.
• Con il versamento relativo al mese di gennaio di ogni anno o, comunque, con il primo versamento conseguente all'avvenuta adesione al Fondo sanitario, dovrà essere versata una quota di iscrizione annuale parametrata sulla consistenza dell'organico aziendale, con le stesse modalità di cui al punto precedente e secondo la seguente tabella:
<table>
<tr><td>da 1 a 5 :</td><td>€ 50,00</td></tr>
<tr><td>da 6 a 15 :</td><td>€ 100,00</td></tr>
<tr><td>da 16 a 30:</td><td>€ 150,00</td></tr>
<tr><td>da 31 a 40:</td><td>€ 250,00</td></tr>
<tr><td>da 41 a 50:</td><td>€ 300,00</td></tr>
<tr><td>oltre 50:</td><td>€ 350,00</td></tr>
</table>
• L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un E.D.R. d'importo mensile pari ad euro 25,00 (€ venticinque/00) lordi per 14 mensilità.</td></tr>
<tr><td>Ente Bilaterale E.BI.A.S.P.</td><td>• Il contributo mensile all' E.BI.A.S.P. Nazionale è stabilito nella misura di € 7,50 cui euro 6,50 a carico del datore di lavoro ed euro 1 a carico del lavoratore per le mensilità</td></tr>
</table>

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

Art. 131	previste dal presente CCNL. • La quota di assistenza contrattuale a carico dell'azienda per ogni lavoratore all'atto dell'adesione al presente CCNL è di € 10,00. • Le quote, unitamente ai contributi da destinare al Fondo sanitario integrativo "FONDOSANI", vanno versate in un'unica soluzione mediante F24 con codice "EBAP" o tramite bonifico bancario sul conto corrente intestato a E.BI.A.S.P. all'IBAN: IT 74 W 06230 03233 0000 4648 7433. • L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un E.D.R. d'importo mensile pari ad euro 25 (€ venticinque/00) lordi per 14 mensilità.
Classificazione del personale Art.145	• Operatori Inbound: organizzata su 3 livelli; • Operatori Outbound: organizzata su 4 livelli; • Struttura aziendale: organizzata su 7 livelli. Presenti esemplificazioni/declaratorie per ogni livello.

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

APPRENDISTATO

Apprendistato professionalizzante

Il contratto di apprendistato professionalizzante può essere instaurato per il raggiungimento dei livelli dal 2° al 6° per la struttura aziendale; per tutti i livelli per gli operatori Inbound e per tutti i livelli, ad esclusione dell'operatore di call center junior, per gli operatori Outbound.

La durata del periodo di apprendistato e il relativo trattamento economico sono individuati dalla tabella sottostante.

Settore	Livelli	Durata complessiva	1° anno	2° anno	3° anno
INBOUND	2° livello	2 anni	70%	80%	-
	3° - 4° livello	3 anni	60%	70%	80%
OUTBOUND	Operatore	2 anni	70%	80%	-
	Op. senior – Ad. Comm. diretta	3 anni	60%	70%	80%
STRUTTURA AZIENDALE	2° livello	2 anni	70%	80%	-
	3° - 4° - 5° - 6°	3 anni	60%	70%	80%

Malattia e infortunio

Conservazione del posto: 180 GG

INTEGRAZIONE
- 30% dal 1° al 3° gg/max 3 eventi
- 75% dal 4° al 45° gg
- Massimo 45 gg di integrazione/anno

INFORTUNIO
- 60% primi 3 gg
- 80% dal 4° al 20° gg
- 90% dal 21° al 180°

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

TABELLE RETRIBUTIVE

Allegato A

OPERATORI INBOUND E OUTBOUND CON RAPPORTO DIPENDENTE

Inbound	Outbound	Minimi retributivi
Quarto livello	Addetto alla commercializzazione diretta	€ 1.270,75
Terzo livello	Operatore senior	€ 1.239,75
Secondo livello	Operatore	€ 1.209,50
-	Operatore junior	€ 1.180,00

Allegato B

STRUTTURA AZIENDALE

Inquadramento retributivo	Minimi retributivi	Indennità di funzione
Settimo livello	€ 1.614,85	€ 100,00
Sesto livello	€ 1.495,20	
Quinto livello	€ 1.341,60	
Quarto livello	€ 1.308,90	
Terzo livello	€ 1.276,95	
Secondo livello	€ 1.251,85	
Primo livello	€ 1.221,30	

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

APPENDICE

ACCORDO SUL TEMPO DETERMINATO

Le Parti prendono atto della modifica alla disciplina delle causali utilizzabili per l'instaurazione di contratti a tempo determinato di durata superiore ai 12 mesi stabilita nell'art. 41 bis D.L. n. 73/2021 (conv. Da L. n. 106/2021) e, tenuto conto delle caratteristiche del settore Call Center disciplinato dal presente contratto collettivo nazionale di lavoro, individuano le seguenti causali:

- Attività di promozione e vendita di servizi o prodotti attiva e continuativa, inserita in una campagna di medio-lungo termine, compresa l'attività di follow up intesa come fase di controllo e contatto continuo o periodico e comunque programmato, nei confronti del cliente;
- Promozione di servizi o prodotti appena lanciati sul mercato, nonché attività di promozione e marketing per pubblicizzare una nuova attività o un'impresa di nuova costituzione;
- Assistenza tecnica su servizi o prodotti di nuova creazione per i quali sono necessarie conoscenze e competenze specifiche, acquisite mediante apposito percorso formativo (es: supporto nell'utilizzo di determinate piattaforme; supporto nell'utilizzo di un certo prodotto);
- Attività di assistenza tecnica o customer care relative a servizi o prodotti per i quali è necessaria un'elevata formazione e conoscenza pratica acquisita sul campo;
- Appalti di durata determinata;
- Sostituzione di lavoratori con gravi patologie, soggetti ad un periodo di comporto esteso (fino a 720 gg nell'arco di 48 mesi);
- Assunzioni a tempo determinato nelle Regioni del Mezzogiorno individuate dal T.U. approvato con D.p.r. 6 marzo 1978 n° 218;
- Altre causali specifiche e ben determinate, individuate dalla contrattazione aziendale o territoriale.

Tale accordo sarà valido fino al 30 settembre 2022.

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

APPENDICE

STRESS LAVORO CORRELATO

POTENZIALI CAUSE DI STRESS	POSSIBILI SOLUZIONI
Mancanza di una postazione di lavoro fissa e/o in esclusiva	Privilegiare postazioni di lavoro singole ed ergonomiche
Monotonia e ripetitività del compito assegnato rese ancor più gravose dal frequente disinteresse mostrato dai soggetti contattati (outbound) o dall'aggressività degli utenti che presentano lamentele (inbound)	Diversificazione delle attività e rotazione tra il personale, compatibilmente con le esigenze organizzative; attivazione di percorsi formativi in materia di competenze relazionali, gestione dello stress e problem solving
Carichi di lavoro eccessivi con imposizione di tempi di chiamata brevi, collegati a obiettivi di rendimento previsti e/o necessari per il raggiungimento di premi di performance	Attenta pianificazione del lavoro e previsione di pause brevi e frequenti, anche per attenuare eventuali problematiche legate alla postura; condivisione delle procedure di valutazione dell'attività svolta
Obbligo di attenersi rigidamente agli script aziendali con conseguente mancata valorizzazione delle capacità personali dell'operatore	Addestramento mirato a migliorare la gestione delle telefonate; al fine di accrescerne la professionalità, consentire la partecipazione degli operatori nella definizione degli script e nel loro miglioramento
Eccessivi controlli da parte dei responsabili anche attraverso l'utilizzo di sistemi di monitoraggio sia tradizionali che elettronici; mancata collaborazione con colleghi o supervisori	Chiarezza delle modalità di controllo e coinvolgimento nella definizione dei tempi di lavoro; formazione dei team leader in materia di tecniche di leadership e gestione dei conflitti
Scarsa formazione iniziale sull'utilizzo di strumenti e piattaforme informatiche	Formazione tecnica per l'utilizzo efficiente ed efficace dei programmi e degli strumenti elettronici di lavoro
Scarsa valorizzazione delle capacità individuali	Introduzione di sistemi premianti

Il contenuto di questo contratto è di proprietà di Conflavoro PMI – È severamente vietata la riproduzione in qualsiasi forma.

CCNL CALL CENTER

Riproduzione Vietata | Tutti i diritti riservati | © Copyright 2023

Conflavoro, Fesica-Confsal e Confsal hanno sottoscritto il CCNL Call Center, con l'obiettivo di creare istituti ad hoc che possano premiare l'efficienza e la produttività delle aziende che applicano tale CCNL e, allo stesso tempo, tutelare gli interessi dei lavoratori.