

SLC - CGIL Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTEL - CISL Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM - UIL Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione
UGL Telecomunicazioni - Unione Generale Lavoro - Telecomunicazioni

Roma, 17 luglio 2024

Spett.le Ministero del Lavoro
C.A. On. Maria Elvira Calderone

Oggetto: richiesta emanazione decreto ministeriale richiamato dal comma 10 dell'art.1 della L. 11 del 28 gennaio 2016.

Gent.ma on. Calderone,

nell'ultimo incontro svoltosi lo scorso 26 marzo presso il Mimit alla Sua presenza, con Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni, le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative nel settore delle TLC, è emerso che, riguardo la delicata situazione dei Call Center, il costo del lavoro conseguente all'applicazione di diversi CCNL che insistono sul settore, non può costituire un fattore di alterazione della concorrenza nell'aggiudicazione delle gare di appalto.

Giova in proposito ricordare che il legislatore, allo scopo di regolare il settore all'epoca interessato da pratiche e comportamenti particolari, si è occupato della materia già con la Legge 11 del 28 gennaio del 2016, in particolare con il comma 10 dell'art. 1, che oltre a definire la cosiddetta clausola sociale per i cambi-appalto, individua il CCNL da applicare in base al principio di maggiore rappresentatività nazionale delle organizzazioni sindacali stipulanti.

Va sottolineato come lo stesso comma assegni al Ministro del lavoro la facoltà di emanare un proprio decreto che disciplini tale materia per il settore in assenza di una normativa generale.

Art.1 comma10. L.11/2016 *In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.*

Come è noto, i recenti interventi legislativi sul Codice hanno ribadito il principio della maggiore rappresentatività. Tuttavia, a causa di una evidente carenza normativa, non sono mai stati chiariti i parametri in base ai quali viene desunta la maggiore rappresentatività delle organizzazioni sindacali. In particolare risulta evidente che, in assenza di una chiara correlazione tra la rappresentatività rivestita dalle OO.SS. e il settore a cui si riferisce l'applicazione contrattuale, si corre il rischio che CCNL stipulati da OO.SS. e datoriali maggiormente rappresentativi su base generale, ma poco o nulla

rappresentativi nel settore di volta in volta preso in esame, vengano privilegiati rispetto a quelli stipulati da OO.SS. e datoriali realmente maggiormente rappresentative nel settore specifico.

In relazione a questo problema, va segnalato positivamente un contributo offerto dal CNEL che, con una apposita delibera della propria Commissione Informazione e Lavoro del 17 maggio 2022, prova a costruire un nesso tra maggiore rappresentatività e settore preso a riferimento. Tale Commissione, infatti, nel rispondere ad un quesito presentato da Consip sulla richiesta di accertamento dei CCNL stipulati dalle OO.SS. 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 - 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).

Si chiede pertanto di valutare l'opportunità che questi parametri possano essere stabilmente indicati dal Ministro, anche avvalendosi dell'opportunità di emanare il decreto ministeriale richiamato dal comma 10 dell'art.1 della L. 11 del 28 gennaio 2016.

Cordiali saluti.

LE SEGRETERIE NAZIONALI
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL UGL-TELECOMUNICAZIONI