



CNEL - COMUNICATO N. 45 DEL 14 GIUGNO 2022

Roma, 14 giugno 2022

CONTRATTI, CNEL: 4 I CCNL PIU' APPLICATI SETTORE CONTACT CENTER

Parere della Commissione Informazione e Lavoro richiesto da CONSIP

Alla data del 10 maggio 2022 sono depositati e classificati nell'archivio nazionale dei contratti collettivi del CNEL, con specifico codice unico alfanumerico, 70 contratti collettivi nazionali di lavoro applicati al settore contact center, dei quali 26 permettono l'estrazione di informazioni sul numero delle imprese e sulla platea dei lavoratori interessati attraverso il flusso informativo Uniemens. Se si considera il dato quantitativo aggiornato al 2021 concernente il numero di imprese e di lavoratori di riferimento, risulta che i contratti collettivi nazionali vigenti più applicati nei settori di attività contrassegnati dai codici AtEco 82.20.00 e 73.20.00 indicati da CONSIP sono 4 e sono anche i soli ad essere sottoscritti da almeno un'organizzazione datoriale e da almeno una organizzazione sindacale rappresentate al CNEL.

E' quanto emerge da un parere, redatto in seguito a un'approfondita istruttoria, della Commissione Informazione e Lavoro del CNEL, richiesto da CONSIP sui CCNL del settore sottoscritti dalle associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, tra gli accordi depositati nella banca dati del CNEL. La richiesta era finalizzata alla predisposizione di linee guida propedeutiche alla pubblicazione del bando istitutivo di un Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (c.d. "SDAPA") riguardante i servizi di contact center in modalità inbound e outbound di durata pari a 36 mesi, ai sensi dell'art. 55 del Codice degli Appalti.

"Va sottolineato che l'archivio CNEL dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro ha, per espressa indicazione normativa, la funzione di consentire la conservazione nel tempo e la pubblica consultazione degli accordi di contrattazione collettiva depositati a cura delle parti stipulanti - si legge nel testo del parere elaborato dalla Commissione Informazione e Lavoro - Non essendo rinvenibili presupposti legislativi sulla base dei quali il CNEL sia abilitato a definire criteri idonei a valutare il grado di rappresentatività delle organizzazioni firmatarie degli accordi di contrattazione collettiva nazionale nel settore privato, la materia è demandata all'iniziativa delle parti sociali. Peraltro, il CNEL, su indicazione delle stesse parti sociali, ha da tempo avviato un'interlocuzione permanente con i soggetti istituzionali pubblici che, a vario titolo e in vario grado, sono interessati al monitoraggio delle dinamiche in atto nel sistema delle relazioni industriali, nonché alla ridefinizione dei parametri di classificazione degli accordi nazionali di contrattazione collettiva, nell'ottica di un miglioramento della funzione di servizio pubblico esplicitata dall'articolo 17 della legge 30 dicembre 1986, n. 936".

"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, come sembra nel caso di specie. Analogamente, dove prevalessero le attività riconducibili al codice AtEco 73.20.00 risulterebbero applicabili gli altri CCNL indicati", si legge ancora nel testo.

Di seguito i 4 contratti collettivi individuati:

- CCNL dipendenti aziende terziario, distribuzione e servizi, sottoscritto da Confcommercio, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil, Ugl terziario (codice contratto H011);
- CCNL dipendenti studi professionali, sottoscritto da Confprofessioni, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil (codice contratto H442);
- CCNL dipendenti imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto da Asstel e Assocontact per le parti relative ai collaboratori; Slc Cgil; Fistel Cisl; Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni (codice contratto K411);
- CCNL dipendenti aziende terziario, distribuzione e servizi, sottoscritto da Confesercenti, Filcams Cgil, Fisascat Cisl, Uiltucs Uil, Ugl Terziario (codice contratto: H012).