



*Consiglio Nazionale
dell'Economia e del Lavoro*

Commissione informazione e lavoro

(nella seduta del 17 maggio 2022)

VISTO l'art. 99 della Costituzione;

VISTA la legge 30 dicembre 1986, n. 936, concernente "Norme sul Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro", ed in particolare l'articolo 17 (*Archivio dei contratti e banca di dati*) che al comma 3, primo periodo, dispone che "*L'organizzazione dell'Archivio nazionale dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro deve consentire la loro conservazione nel tempo e la pubblica consultazione.*";

VISTO l'articolo 24 del regolamento degli organi, dell'organizzazione e delle procedure del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro approvato dall'Assemblea il 17 luglio 2019;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (*Codice dei contratti*), ed in particolare l'articolo 50;

VISTA la nota n. 0019793 del 20 aprile 2022, con la quale Consip s.p.a. – Divisione Affari legali, al fine di predisporre la pubblicazione, ai sensi dell'articolo 55 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, del bando istitutivo di un Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (c. d. "SDAPA") avente ad oggetto servizi di *contact center* in modalità *inbound* e *outbound* di durata pari a 36 mesi, ha formulato al CNEL una richiesta di consultazione e di accertamento ai sensi dell'articolo 24 del citato regolamento 17 luglio 2019, relativa ai contratti collettivi di lavoro nazionali del settore sottoscritti dalle

associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, secondo le risultanze della banca dati di cui all'articolo 17 della legge 30 dicembre 1986, n. 936, conservata dal CNEL;

VISTO il rapporto in data 10 maggio 2022 del Dirigente responsabile dell'Ufficio IV del CNEL contenente l'accertamento delle risultanze della banca dati in relazione allo specifico quesito formulato da Consip s.p.a.;

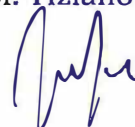
PRESO ATTO delle osservazioni formulate dalle Parti sociali nella seduta del 17 maggio 2022 della Commissione Informazione e Lavoro;

SENTITO il Segretario generale,

APPROVA

l'unito Atto di accertamento in esito alla consultazione della banca dati di cui all'articolo 17 della legge 30 dicembre 1986, n. 936.

IL PRESIDENTE
Prof. **Tiziano TREU**



ATTO DI ACCERTAMENTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 24 DEL REGOLAMENTO DEGLI ORGANI, DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLE PROCEDURE APPROVATO IL 17 LUGLIO 2019, IN ESITO ALLA CONSULTAZIONE DELLA BANCA DATI DI CUI ALL'ARTICOLO 17, COMMI 3 E 6, DELLA LEGGE 30 DICEMBRE 1986, N. 936

PREMESSA

Con nota prot. n. 0019793 del 20 aprile 2022, Consip s.p.a. – Divisione Affari legali (d'ora in avanti Consip) ha inoltrato al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro una comunicazione avente ad oggetto "Richiesta di accertamento ai sensi dell'art. 24 del regolamento degli organi e delle procedure del CNEL del 17 luglio 2019 dei contratti collettivi di lavoro stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale nel settore dei servizi di *contact center*", ai fini della pubblicazione del bando istitutivo di un Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (c.d. "SDAPA") relativo a servizi di *contact center* in modalità *inbound* e *outbound* di durata pari a 36 mesi, ai sensi dell'art. 55 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (c.d. "Codice degli Appalti").

In proposito, Consip informa che il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione, normato dall'articolo 55, comma 14, del Codice degli appalti, consente a tutte le stazioni appaltanti di negoziare in modalità telematica e per un periodo determinato, per acquisti di uso corrente, appalti sopra e sottosoglia comunitaria, invitando con apposito bando gli operatori economici abilitati al sistema.

In vista della pubblicazione del bando relativo a servizi di *contact center* e ai fini della predisposizione delle relative linee guida, Consip chiede di conoscere il contratto o i contratti collettivi nazionali di lavoro del settore sottoscritti dalle associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, in esito alla procedura di consultazione e accertamento delle risultanze della banca dati e dell'archivio nazionale dei contratti collettivi di lavoro di cui all'articolo 17 della legge 936, del 1986.

Con riferimento alla delimitazione del perimetro contrattuale, Consip precisa che le attività di *call center* e di *contact center* sono sovrapponibili e, pertanto, l'accertamento richiesto può sostanzialmente circoscriversi ai seguenti settori di attività secondo la classificazione AtEco:

- codice AtEco 82.20.00 "Attività dei call center ": *call center in uscita (outbound), 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;*
- codice AtEco 73.20.00 "Ricerche di mercato e sondaggi di opinione": *indagini riguardanti il mercato potenziale, la percezione, il grado di accettazione, la*

conoscenza dei prodotti da parte del pubblico, le abitudini di acquisto dei consumatori, finalizzate alla promozione delle vendite o allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi, incluse le analisi statistiche dei risultati; sondaggi di opinione su argomenti di natura politica, economica e sociale e le relative analisi statistiche.

È d'uopo altresì sottolineare 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.

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 dal già richiamato articolo 17 della legge 30 dicembre 1986, n. 936.

Tra i risultati raggiunti va ascritta la realizzazione dell'Anagrafe Nazionale Unica pubblica dei contratti collettivi nazionali di lavoro, derivante dalla messa a sistema delle banche dati e dall'allineamento dei codici di classificazione adottati da CNEL e INPS per i rispettivi fini istituzionali. Al riguardo, si richiama l'attenzione sul fatto che dal 1° dicembre 2021 è entrato a regime il Codice Unico Alfanumerico dei contratti collettivi nazionali di lavoro istituito dall'articolo 16-*quater* del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, nella legge 11 settembre 2020, n. 120 (c.d. "Decreto Semplificazioni"), codice attribuito dal CNEL in sede di acquisizione del contratto collettivo nel proprio archivio ed utilizzato per le comunicazioni obbligatorie al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché per le denunce retributive mensili all'INPS.

Attraverso il Codice Unico si è realizzata la piena integrazione delle informazioni presenti nelle banche dati del CNEL e dell'INPS, da cui è possibile estrarre informazioni utili ad identificare elementi di selettività fra i CCNL afferenti allo stesso settore: ad esempio, in ordine al numero di imprese e all'ampiezza della platea di lavoratori a cui si applica un determinato CCNL, sebbene tali indicazioni, per quanto oggettive, non possano configurarsi come elemento esclusivo ai fini della definizione di "CCNL sottoscritto dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale".

TUTTO CIÒ PREMESSO

per quanto attiene ai settori di attività indicati da Consip, risultano complessivamente depositati e classificati presso l'archivio CNEL, con specifico codice unico alfanumerico, 70 contratti collettivi nazionali di lavoro, dei quali solo 26 sono presenti nel flusso informativo *uniemens* e, conseguentemente, permettono l'estrazione di informazioni sul numero delle imprese e sulla platea dei lavoratori interessati.

Considerando 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 82.20.00e 73.20.00 sono i seguenti:

- CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi sottoscritto da: CONFCOMMERCIO; FILCAMS CGIL; FISASCAT CISL; UILTUCS UIL; UGL TERZIARIO (codice CCNL: H011);
- CCNL per i dipendenti degli studi professionali sottoscritto da: CONFPROFESSIONI; FILCAMS CGIL; FISASCAT CISL; UILTUCS UIL (codice CCNL: H442);
- CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione sottoscritto da: ASSTEL; ASSOCONTACT (per le parti relative ai collaboratori); SLC CGIL; FISTEL CISL; UILCOM UIL; UGL TELECOMUNICAZIONI (codice CCNL: K411);
- CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi sottoscritto da: CONFESERCENTI; FILCAMS CGIL; FISASCAT CISL; UILTUCS UIL; UGL TERZIARIO (codice CCNL: H012).

Si fa presente che i menzionati accordi nazionali risultano anche i soli ad essere sottoscritti da almeno una organizzazione datoriale e da almeno una organizzazione sindacale rappresentata al CNEL.

Va ricordata la norma del Codice degli Appalti (articolo 30, comma 4) secondo la quale al personale impiegato in lavori, servizi e forniture oggetto di appalti pubblici va applicato il contratto collettivo il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto. Analogo principio è stabilito in via generale dal c. d. "Patto della fabbrica", dove le Parti (par. 4, punto a) si impegnano al fine di garantire una stretta correlazione fra contratti collettivi applicabili e reale attività di impresa. Tale principio fornisce la base anche per la nostra delibera.

In esito all'approfondita istruttoria svolta dalle Parti sociali in sede di Commissione Informazione e Lavoro, si è rilevato che, allo stato attuale, non si dispone di elementi valutativi sufficienti ad individuare con

univocità l'incidenza, nell'ambito di ciascun CCNL, delle diverse attività afferenti ai settori AtEco indicati da Consip, sia in termini di numero delle imprese coinvolte che di lavoratori. Il flusso informativo che si desume dal codice unico non consente, allo stato attuale, di risolvere il problema della sovrapposizione di diversi settori di attività nell'ambito del campo di applicazione di un medesimo CCNL.

Peraltro, le stesse 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 sopra indicati.

Stante la già rappresentata impossibilità per il CNEL di attestare il requisito della maggiore rappresentatività comparativa sul piano nazionale dei soggetti firmatari degli accordi di contrattazione collettiva depositati nel proprio archivio, si ritiene opportuno che il presente Atto accertativo includa, come parte integrante, l'estrazione integrale (vedi allegato) degli accordi afferenti ai settori di attività di cui alla richiesta Consip in data 20 aprile 2022. Ciò al fine di delineare un quadro più ampio di informazioni desumibili dalla banca dati CNEL, con riguardo ai seguenti elementi valutativi:

- data di stipula del primo accordo di rinnovo depositato al CNEL per ciascun contratto nazionale;
- scadenza contrattuale;
- firma dell'accordo da parte di organizzazioni datoriali/sindacali presenti al CNEL;
- presenza o meno del CCNL nel flusso informativo *uniemens*, da cui è possibile rilevare la consistenza applicativa in termini di imprese e lavoratori interessati.

In riferimento ai settori di attività indicati, risultano anche depositati n. 2 accordi collettivi concernenti lavoratori con contratti di collaborazione, per i quali tuttavia non si dispone di elementi informativi utili a determinarne la consistenza applicativa, in quanto le informazioni relative a tali lavoratori affluiscono all'INPS per mezzo di flussi informativi diversi da *uniemens* nei quali non viene rilevato il CCNL applicato al lavoratore. Solo uno di questi accordi risulta sottoscritto da organizzazioni rappresentate al CNEL sia sul versante sindacale che datoriale:

- Accordo Collettivo Nazionale per i collaboratori telefonici dei call center sottoscritto da ASSOCALL CONFCOMMERCIO; ASSOCONTACT

CONFCOMMERCIO; UGL TERZIARIO (CODICE CNEL: H670).

Questo accordo si aggiunge al già citato CCNL K411 che disciplina anche i rapporti di collaborazione.

Infine, in merito alla richiesta inerente alla frequenza con cui le stazioni appaltanti potrebbero richiedere eventuali aggiornamenti dell'atto di accertamento emesso da questo Consiglio, si rappresenta l'impossibilità di stabilire una tempistica dei rinnovi contrattuali e delle relative decorrenze, assicurando l'Ufficio IV l'aggiornamento dei dati in tempo reale rispetto al deposito del contratto a cura delle Parti stipulanti.

