

CALL CENTER: FIRMATO IL PRIMO ACCORDO NAZIONALE PER I COLLABORATORI

CALL CENTER: FIRMATO IL PRIMO ACCORDO NAZIONALE PER I COLLABORATORI

3 marzo 2004

Nella serata di ieri 2 marzo 2004, a Roma stato firmato il primo accordo nazionale per regolamentare i contratti di collaborazione nei call center in outsourcing dove, attualmente, lavorano oltre 10 mila persone.

Hanno siglato l'accordo:

L'Assocallcenter (associazione nazionale dei call center)
La Filcams Cgil e NidiL Cgil, la Fisascat Cisl, la Uiltucs Uil

Con questa intesa si stabiliscono regole certe nell'utilizzo delle collaborazioni nei call center in outsourcing e si dcertezza di diritti e tutele anche alle collaboratrici e ai collaboratori del settore.

Le parti riconoscono il carattere assolutamente innovativo del contratto siglato perché regola i rapporti di collaborazione consentendo una corretta e condivisa gestione del lavoro e un corretto utilizzo delle collaborazioni in un settore dove massiccio il ricorso a queste modalità lavorative.

L'intesa raggiunta ha validità fino al 2005 ed in applicazione di quanto disposto nel contratto nazionale dei dipendenti call center in outsourcing, stipulato il 18 luglio 2003 ad integrazione del Ccnl del terziario distribuzione e servizi, dove sono previsti processi di stabilizzazione per almeno il 40% delle attuali collaborazioni in essere.

I PUNTI QUALIFICANTI DELL'ACCORDO

- * Sono regolamentati tutti i rapporti di collaborazione, anche quelli occasionali e le prestazioni d'opera, indipendentemente dal possesso di partita Iva individuale.
- * Viene garantita al collaboratore ampia autonomia nella definizione dei tempi, orari e modalità di esecuzione dell'attività lavorativa. Le forme di coordinamento, anche temporale, con il committente non possono pregiudicare in alcun caso l'autonomia dell'esecuzione lavorativa.
- * assicurato al collaboratore un monte ore mensile di minimo 60 ore nella fascia oraria indicata dal collaboratore stesso. La collaborazione, comunque, prevede minimo 3 ore giornaliere. L'eventuale rinnovo o la proroga del contratto non potranno avere una durata inferiore ai 6 mesi.
- * sancito il diritto di prelazione per tutti i lavoratori che negli ultimi 6 mesi abbiano avuto rapporti di collaborazione. Tale diritto in essere sia quando il committente nella necessità di effettuare assunzioni con contratto di lavoro subordinato, sia per attività analoghe o assimilabili a quelle svolte dai collaboratori
- * definito in apposite tabelle l'ammontare dei corrispettivi economici minimi. Essi sono in linea con le retribuzioni previste nel contratto collettivo nazionale dei lavoratori dipendenti e che saranno aggiornati con i rinnovi del Ccnl del settore di riferimento.
- * assicurata in caso di malattia un'adeguata copertura economica attraverso un sistema mutualistico le cui prestazioni saranno definite tra le parti e i cui costi sono a carico del committente. Inoltre, viene sancito il diritto alla sospensione per un periodo massimo di 90 giorni nell'anno solare.
- * prevista, in caso di infortunio, la sospensione fino a guarigione clinica o fino alla scadenza del contratto di collaborazione.
- * garantita in caso di maternità la sospensione del rapporto di lavoro per un periodo complessivo di 180 giorni. La sospensione prevista anche in caso di gravidanza a rischio.
- * stabilita una sospensione di 15 giorni per matrimonio.
- * allargata anche ai collaboratori la previdenza integrativa. Infatti, entro 6 mesi dalla sottoscrizione dell'accordo, le parti si incontreranno per definire le modalità di attivazione dei fondi di

essere nel settore.

* Si definisce anche per i collaboratori la possibilità di accedere alla formazione e all'aggiornamento professionale. Per consentire un adeguato arricchimento degli standard professionali i collaboratori potranno accedere sia alle attività formative previste per i dipendenti sia, vista la diversità normativa di accesso alla formazione pubblica, a percorsi formativi specifici.

Le ore di formazione non comportano perdita di reddito per il collaboratore e saranno, quindi, retribuite.

* limitata la rescissione anticipata del contratto di collaborazione solo per gravi inadempimenti e motivi previsti nell'accordo. In caso di contenzioso, sarà possibile attivare una procedura di conciliazione.

* stabilito il diritto del collaboratore a un'indennità di fine mandato, pari all'8% degli interi compensi percepiti, in ogni caso di cessazione del rapporto.

* Sono garantiti i diritti sindacali. Infatti, i collaboratori hanno diritto ad eleggere la propria rappresentanza sindacale e ad usufruire di un tetto di ore retribuite per permessi sindacali e per partecipare alle assemblee.

* Sono garantiti alle RSU/RSA tutti i diritti di informazione preventiva relativi all'attivazione delle collaborazioni;

* Viene garantita l'applicazione della legge 626/96 e successive modificazioni. Per coloro che utilizzano il personal computer, ogni due ore si avrà diritto a 15 minuti di pausa retribuita.

* rinviata a giugno 2004 la regolamentazione dei contratti a progetto. Prima della predetta intesa non sarà possibile attivare contratti a progetto.

p. FILCAMS CGIL Marinella Meschieri segretario nazionale
e NidiL CGIL Emilio Viafora segretario generale e Davide Imola, segretario nazionale;

p. FISASCAT CISL Pietro Giordano segretario nazionale;

p. UILTuCS UIL Gianni Rodilosso, segretario nazionale.