

Roma, 21 Gennaio 2019 - Prot. 40/2019.

## Ambito di riferimento per le Collaborazioni

(Rif. CCNL “Servizi Ausiliari” del 21/11/2017)

Questa Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia, Interpretazione, Certificazione e Conciliazione, di seguito anche denominata solo “Commissione Bilaterale”, ha ricevuto dal Presidente di ANPIT Brindisi, la seguente richiesta:

### \* Quesito \*

*In una Società del settore dei Contact Center Outsourcing che applica il CCNL “Servizi Ausiliari” del 21/11/2017, è possibile attivare Collaborazioni per le Figure che svolgono le attività di sollecito e recupero telefonico di crediti vantati ed attività ad esse connesse ed accessorie in modalità “outbound”?*

### \* Rilievi preliminari della Commissione Bilaterale \*

- a) In data 21 Novembre 2017 le Associazioni Datoriali ANPIT, CIDEK, CONFIMPRENDITORI, PMI Italia, UAI - Terziario e UNICA con l'Organizzazione Sindacale CISAL Terziario - CISAL, hanno sottoscritto il **CCNL “Servizi Ausiliari”**, (anche solo richiamato come “CCNL” o “CCNL Servizi Ausiliari”), con validità dal **1° Gennaio 2018** al **31 Dicembre 2020**, quale rinnovo settoriale del previgente CCNL “Servizi” del 30 Ottobre 2012.
- b) L'Art. 36 del CCNL Servizi Ausiliari prevede le Figure Professionali per le quali, a norma del punto a), comma 2 dell'art. 2 del D.Lgs. 81/2015, sono consentiti rapporti di collaborazione. In particolare, l'art. 36 prevede le seguenti Figure Professionali:
- i. Insegnante/Istruttore di: ginnastica, fitness, nuoto, tennis, yoga, danza o simili;
  - ii. Addetta all'assistenza domiciliare, con o senza titoli particolari eccedenti l'esperienza pratica;
  - iii. Massaggiatore;
  - iv. Massoterapista;
  - v. Insegnante di autoscuola/guida/nautica;
  - vi. **Altre Figure Professionali** per le quali, su istanza di una Parte interessata, la Commissione Bilaterale Nazionale di Interpretazione Contrattuale preveda discipline specifiche in ragione delle particolari esigenze produttive e organizzative del relativo settore di appartenenza.
- c) Come indicato dal Ministero del Lavoro (Circ. 14/2013), le attività “outbound” sono state definite come quelle “*nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente*”, cioè a differenza di quanto avviene nell’“inbound”, in cui “*l'operatore non gestisce (...) la propria attività, né può in alcun modo pianificarla giacché la stessa consiste prevalentemente nel rispondere alle chiamate dell'utenza, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psico/fisiche per un dato periodo di tempo*”;



Roma, 21 Gennaio 2019 - Prot. 40/2019.

- d) È contrattualmente rilevante verificare l'autonomia della prestazione resa in modalità outbound al fine di applicare la disciplina in materia di Collaborazioni.

### **\* Parere della Commissione Bilaterale \***

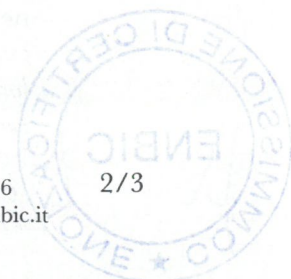
Premesso tutto quanto sopra precisato, questa Commissione Bilaterale d'Interpretazione Contrattuale conferma che alle Figure Professionali che, in autonomia, svolgono le attività di *sollecito e recupero telefonico di crediti vantati ed attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound* è contrattualmente applicabile il Titolo XI - Collaborazioni (Artt. 36 - 42) del CCNL Servizi Ausiliari, nel rispetto delle seguenti specifiche discipline:

#### **1) Definizioni:**

- a) **Committente:** il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di recupero crediti.
- b) **Collaboratore:** il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico per il recupero dei crediti, in modalità outbound.
- c) **Campagna:** tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.
- d) **Parti:** termine utilizzato per richiamare congiuntamente la Committente ed il Collaboratore.

#### **2) Autonomia del Collaboratore nelle attività outbound:**

- a) Il Collaboratore avrà cura di svolgere le attività outbound, in piena autonomia esecutiva, gestionale, organizzativa e operativa, con la diligenza del mandatario, con propria gestione (modalità e termini di esecuzione che riterrà più opportuni), salvo il necessario coordinamento generale e programmatico con la Committente.
- b) Detta attività sarà gestita dal Collaboratore, in funzione del risultato, nel quadro di un rapporto unitario e continuativo, nel rispetto delle regole di correttezza contrattuale, ai sensi del D.Lgs. 206/2005, delle regole di buona prassi e dei principi di etica professionale che dovranno caratterizzare l'attività del Collaboratore.
- c) L'effettiva autonomia dovrà essere correttamente configurata dalle Parti interessate, così come i contenuti del Contratto di Collaborazione.
- d) Nessun obbligo dovrà essere imposto al Collaboratore riguardo le seguenti azioni:
  - i. se effettuare, o meno, la prestazione;
  - ii. sul tempo da impiegare per l'esecuzione della propria attività, ovvero, a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
  - iii. se e per quanto tempo interrompere la prestazione giornaliera;
  - iv. scelta delle modalità esecutive di svolgimento della prestazione;
  - v. scelta del luogo di lavoro.



Roma, 21 Gennaio 2019 - Prot. 40/2019.

- e) La Committente, inoltre, non potrà esercitare nei confronti del Collaboratore alcun potere di controllo, gerarchico o disciplinare, propri del rapporto di lavoro subordinato.

**3) Norme particolari da rispettare:**

- a) Le Parti dovranno impegnarsi a rispettare le norme di Sicurezza e Igiene del Lavoro e le disposizioni sulla Privacy.
- b) Le Parti dovranno rendere possibile il godimento dei riposi giornalieri, settimanali ed annuali, così come previsti dal CCNL applicato.
- c) Le clausole del Contratto dovranno essere conformi agli articoli 37 (Compenso del Collaboratore e sospensione della prestazione), 38 (Profili fiscali, contributivi ed assicurativi), 39 (Trattamento normativo) e 40 (Coordinamento del Committente e autonomia del Collaboratore) del CCNL Servizi Ausiliari.

**4) Certificazione del Contratto:**

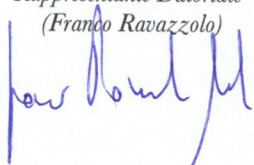
- a) A norma dell'art. 36 del CCNL Servizi Ausiliari, il Contratto di Collaborazione, nel rispetto della prevista Procedura, potrà essere Certificato.

L. C. e S.

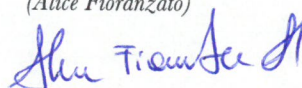
Roma, 21 Gennaio 2019.

*La Commissione Bilaterale Nazionale di Garanzia, Interpretazione, Certificazione e Conciliazione*

Rappresentante Datoriale  
(Franco Ravazzolo)



Rappresentante Sindacale  
(Alice Fioranzato)



Il Presidente avv. Fulvio De Gregorio

