



Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali,  
assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro

## CASSA INTEGRAZIONE IN DEROGA ALLA NORMATIVA VIGENTE PER IL SETTORE CALL CENTER INDICAZIONI OPERATIVE

### Quadro normativo

Il decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148, recante “*Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183*”, ha previsto, al comma 7 dell’articolo 44, che con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze, venisse disciplinata la concessione di misure per il sostegno al reddito, in deroga a quanto previsto dalla normativa vigente, per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore del *call-center*. Con il decreto interministeriale 16 gennaio 2025, n. 45, è stata data attuazione alla normativa sopra richiamata, rifinanziata dall’art. 1, comma 195, della legge 30 dicembre 2024, n. 7, per un importo pari a 20 milioni di euro a valere sul Fondo sociale per l’occupazione e la formazione.

### Ambito applicativo.

L’indennità di cui all’art. 1 del decreto interministeriale 16 gennaio 2025, n. 45 deve essere corrisposta in favore di tutti i lavoratori appartenenti all’azienda che vengono posti in CIGS.

Con riferimento all’articolo 1 del decreto interministeriale citato, si evidenzia che il trattamento può essere richiesto soltanto dai soggetti giuridici qualificati come datori di lavoro e imprese ai sensi della normativa vigente, anche in fase di cessazione di attività.

Possono fare ricorso al trattamento anche le imprese che siano state ammesse ad una procedura concorsuale in cui sia stata disposta la continuazione dell’attività.

Per quanto riguarda i lavoratori beneficiari, si fa riferimento all'articolo 1 e all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo n. 148 del 2015, ovvero i lavoratori assunti con contratto di lavoro subordinato, ivi compresi gli apprendisti, con esclusione dei dirigenti.

### **Misura del trattamento**

Per quanto riguarda la misura del trattamento si fa riferimento all'articolo 3 del decreto legislativo n. 148 del 2015.

### **Documentazione a supporto dell'istanza**

Il decreto interministeriale citato precisa che l'indennità può essere richiesta sia per cessazione dell'attività che per periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa, qualora non sia possibile ricorrere alle prestazioni del Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni, come stabilito dall'articolo 2 del già menzionato decreto interministeriale, ovvero:

a) Cessazione dell'attività

L'impresa deve presentare una relazione, con l'indicazione dei periodi di integrazione salariale già frutti ed un piano di gestione degli esuberi e di ricollocazione del personale - anche attraverso percorsi di politiche attive del lavoro - qualora non già specificato nell'accordo sottoscritto in sede governativa.

b) Sospensione o riduzione dell'attività lavorativa

L'impresa deve presentare una relazione relativa alla situazione economico-finanziaria, gli eventuali esuberi di personale e le motivazioni in merito all'impossibilità di ricorrere alle prestazioni del Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni.

In particolare:

- autocertificazione relativa all'impossibilità di ricorrere alle prestazioni previste dal Fondo per esaurimento del periodo fruibile con l'indicazione temporale dello stesso;
- autocertificazione relativa all'impossibilità dell'utilizzo del Fondo per incapienza dello stesso;
- autocertificazione relativa all'impossibilità di richiedere le prestazioni del Fondo per carenza dei requisiti di accesso alle causali per l'intervento dell'integrazione.

Questo Ministero si riserva di procedere ai controlli inerenti alle dichiarazioni riportate nelle autocertificazioni sopra indicate.

Nella fattispecie indicata alla lettera b), il datore di lavoro deve presentare un piano di risanamento finalizzato anche a garantire la continuazione dell'attività e la salvaguardia, seppur parziale, dell'occupazione.

L'impresa, qualora durante il periodo di fruizione del trattamento o al termine dello stesso, preveda esuberi strutturali, deve presentare un piano di gestione degli stessi e di ricollocazione del personale anche attraverso percorsi di politiche attive del lavoro.

In presenza di un accordo in sede governativa concluso nell'anno 2025, con inizio della sospensione o riduzione di orario nel medesimo anno, è possibile concedere il trattamento della durata di dodici mesi, superando il limite temporale del 31 dicembre 2025. Resta fermo che il trattamento di cui trattasi potrà essere erogato nel limite del finanziamento previsto dall' art. 1, comma 195, della legge 30 dicembre 2024, n.207 e s.m.i.

### **Contribuzione addizionale**

Come previsto dall'art. 4 del decreto interministeriale, a carico delle imprese che presentano domanda di fruizione del trattamento di cui all'articolo 1 del citato decreto è stabilito un contributo addizionale nella misura prevista dall'articolo 5 del decreto legislativo n. 148 del 2015.

### **Contribuzione figurativa**

Si applica l'articolo 6 del decreto legislativo n. 148 del 2015.

### **Trattamento di fine rapporto**

A seguito dell'abrogazione della legge 8 agosto 1972, n. 464 da parte dell'articolo 46, comma 1, lettera e), del decreto legislativo n. 148 del 2015, le quote di trattamento di fine rapporto maturate durante il periodo di sospensione o di riduzione dell'attività lavorativa sono a carico del datore di lavoro.

### **Procedimento amministrativo**

Per l'ammissione al trattamento l'azienda deve sottoscrivere un accordo presso la Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali - Divisione IV del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e, successivamente, deve presentare la relativa istanza di concessione al trattamento alla Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali - Divisione III, ESCLUSIVAMENTE a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [DGammortizzatorisociali.div3@pec.lavoro.gov.it](mailto:DGammortizzatorisociali.div3@pec.lavoro.gov.it) .

La domanda deve contenere:

- il pagamento dell'imposta di bollo
- i dati relativi all'azienda (denominazione, natura giuridica, indirizzo della sede legale, codice fiscale, numero matricola INPS, dati anagrafici del rappresentante legale);
- i dati relativi alle unità aziendali destinatarie del trattamento;
- il verbale di accordo in sede governativa;
- l'elenco nominativo dei lavoratori interessati dalle sospensioni o riduzioni di orario corredato dall'indicazione della percentuale di riduzione;
- la documentazione prevista al paragrafo "Documentazione a supporto dell'istanza", lett. a) o b) delle presenti indicazioni operative;
- l'informativa *privacy* e consenso al trattamento dei dati;
- il nominativo del referente aziendale con l'indicazione del recapito telefonico ed indirizzo e-mail.

È possibile scaricare il modello della domanda, il file in formato *Excel* dell'elenco lavoratori e l'informativa *privacy* dal sito istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it) nella pagina dedicata.

L'azienda deve indicare nella domanda se opta per il pagamento anticipato da parte dell'azienda stessa o per il pagamento diretto dell'indennità da parte dell'INPS.

In tale ultimo caso, la domanda di concessione dell'indennità deve essere presentata contestualmente sia al Ministero del lavoro e delle politiche sociali che agli Ispettorati territoriali del lavoro competenti per territorio, che valuteranno i presupposti per la concessione del pagamento diretto. La concessione della già menzionata indennità avviene con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per l'intero periodo richiesto.

La circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 16 aprile 2019, n. 8, per l'attuazione delle misure di sostegno al reddito per il settore *call center* è da intendersi superata.

Il Direttore Generale  
Manuela Gaetani

Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale".