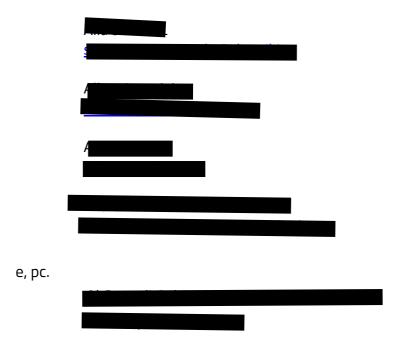


Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro



Oggetto: Richiesta contratto di riferimento settore contact center.

Con la presente si riscontra la nota del 23/04/2025 di pari oggetto, con la quale le OO.SS. in indirizzo "in considerazione delle tante gare di appalto in corso relativamente ad attività di assistenza clienti gestita telefonicamente, attraverso contact center o altri canali digitali, in considerazione delle recenti disposizioni normative in materia, [...] richiedono formale parere in merito al contratto di riferimento da applicare."

Al riguardo, si fa seguito a quanto già espresso nel Decreto direttoriale dello Scrivente CdR del 12 agosto 2021 n. 53, con il quale si pone a fondamento delle tabelle del costo del lavoro per i lavoratori dei call center il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI.



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

In merito occorre, altresì, tenere conto di quanto da ultimo declinato nel Decreto legislativo n.209 del 31 dicembre 2024, integrativo del cd. Codice degli appalti, che all'articolo 2 dell'Allegato I.01, ha testualmente previsto che " le stazioni appaltanti... fanno riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro stipulati tra le associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative a livello nazionale presi a riferimento dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nella redazione delle tabelle per la determinazione del costo medio del lavoro".

Il CCNL del 12 novembre 2020, è stato, comunque ed inoltre, individuato tra quelli depositati nell'Archivio Nazionale dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro, istituito presso il CNEL, in relazione alle attività indicate dai soggetti in indirizzo e tenendo conto del livello di rappresentatività delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori firmatarie. Il livello di rappresentatività delle organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori è misurato sulla base dei parametri indicati dalla giurisprudenza e dalla circolare del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale dell'11 gennaio 1995 n. 14.

In base a tali parametri è stata verificato che il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI è quello, attualmente, più applicato.

Il Direttore Generale Maria Condemi