



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

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

[REDACTED]

[REDACTED]

A [REDACTED]

[REDACTED]

A [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

e, pc.

[REDACTED]

[REDACTED]

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.



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

**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