

Il primo Contratto collettivo nazionale del settore dei servizi di Business process outsourcing

# Bpo, sottoscritto il nuovo Ccnl

## Introdotti 25 profili. Previsti scatti di professionalità

DI ICONIO MASSARA\*

Il 4 dicembre 2024 è stato sottoscritto a Roma tra Anpit, Assocontact, Federcontact, Ateca e la controparte sindacale Cisl, Cisl Terziario e Cisl Comunicazione, il primo contratto collettivo nazionale nell'ambito del settore dei Servizi di Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management.

Il contratto traccia il perimetro di un nuovo settore economico, rispondendo alle sfide che la contemporaneità pone al comparto dei Call e Contact Center e, cosa più importante, al mondo del lavoro più in generale.

Anpit come parte datoriale, assieme a Cisl e Cisl Terziario come parte sindacale, avevano regolato all'interno del Ccnl dei Servizi Ausiliari Integrati l'ambito di applicazione dei Call Center; l'esperienza aveva portato a riconoscimenti giurisprudenziali di enorme rilievo da parte del Tar Lazio con la Sentenza n. 16048 del 30.10.2023, confermata poi da parte del Consiglio di Stato con la sentenza n. 6770/2024, e depositata il 26 luglio 2024, con l'affermazione del diritto incontestabile di applicazione anche negli appalti pubblici, riconoscendo la maggiore rappresentatività comparata degli stipulanti, presupposto indefettibile questo per l'applicazione in detto ambito. Tuttavia, Anpit e Cisl hanno deciso di andare oltre.

In un mondo del lavoro particolarmente complesso, uno dei problemi più significativi della contrattazione collettiva è quello dei Ccnl plurisetoriali, che hanno ambiti di applicazione ancorati alle strutture economiche a cavallo tra la fine Novecento, e inizio del Duemila.

Le parti sociali hanno deciso di superare il problema connesso a tale distanza dal mondo del lavoro reale, attraverso la sottoscrizione sempre crescente di contratti collettivi specifici e settoriali, che possano regolare in maniera piena e certa uno specifico settore, con un

ambito di applicazione ben delimitato, e con l'individuazione delle professionalità specifiche necessarie per rimanere al passo con le evoluzioni di contesto.

Una contrattazione collettiva di qualità è strettamente connessa alla specificità dell'impresa e del comparto, alla verifica dettagliata dei bisogni aziendali, e contestualmente alla crescita delle professionalità disponibili, in un'ottica di formazione dei lavoratori che li possa rendere professionisti del comparto in cui operano.

Tali valutazioni hanno portato alla sottoscrizione del Ccnl del Bpo, al fine di creare uno strumento normativo che vada oltre i call

**Una retribuzione base lorda di € 1.630,00 per 13 mensilità per il livello più utilizzato, che è il D1. Detta retribuzione sarà aumentata a giugno del 2026 di € 42,00 mensili**

center e possa regolamentare un mondo in continua e sistemica evoluzione, che non ha assonanze con altri.

L'importanza del nuovo strumento normativo, posto per venire incontro alle nuove esigenze del mercato del lavoro, abbraccia tutta una serie di elementi e di valutazioni. La dimostrazione della specificità assoluta del Ccnl è una declaratoria di profili professionali, e di inquadramento, unica nell'impianto normativo della contrattazione collettiva, con l'introduzione di 25 profili professionali nuovi e specifici.

È possibile riassumere una serie di elementi che evidenziano il portato dell'introduzione di queste novità, tracciando un quadro completo ed esaustivo del tema.

Una retribuzione base lorda di € 1.630,00 per 13 mensilità per il livello più utilizzato, che è il D1. Detta retribuzione sarà aumentata a giugno del 2026 di € 42,00 mensili.

È stato previsto un Welfare contrattuale di € 180,00 annuali per i livelli intermedi.

È stata prevista una indennità per i turnisti con contratto part-time di € 25,00 al mese, aumentabile per le variazioni di turno.

Sono stati previsti scatti di professionalità. Attraver-

so un percorso di formazione, con raggiungimento della certificazione, verrà erogato al dipendente uno scatto pari ad una somma che oscilla tra € 20,00 ed € 40,00 mensili. Qualora la società non avviasse la formazione nei tempi previsti, sarà comunque tenuta ad erogare le stesse somme a titolo di scatto di anzianità.

L'indennità di maternità, nel periodo di astensione obbligatoria, verrà integrata completamente dal datore di lavoro.

Sono stati previsti dei premi di produttività collettiva erogati su base individuale che procureranno, al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'accordo sindacale, una erogazione in termini retributivi proporzionata agli obiettivi raggiunti, pagabile anche in Welfare. Con la precisazione che, se le aziende non avvieranno la contrattazione entro 9 mesi dall'adozione del Ccnl, saranno tenute a pagare ai singoli dipendenti la somma di € 250,00 annuali aggiuntivi in Welfare Contrattuale.

Inoltre, sarà fornita a tutti i dipendenti una copertura sanitaria integrativa al Servizio Sanitario Nazionale. Tale attività si inserisce nel solco di un aumento garantito attraverso prestazioni e welfare, da ritenersi elementi retributivi omnicomprensivi.

A tal fine, per ogni singolo dipendente verrà stipulata un'apposita polizza, attraverso l'Ente bilaterale confederale Embims, che comprende - tra le prestazioni - anche assistenza sanitaria.

Tramite l'Ente bilaterale verranno garantite a tutti i lavoratori una serie di prestazioni di sostegno al reddito, deliberate dagli organi bilaterali.

È stata prevista la Partecipazione dei Lavoratori allo sviluppo dell'Impresa: "Ispirandosi all'art. 46 della Costituzione, le Parti contrattuali intendono promuovere in sede aziendale, ogni qual volta possibile, lo sviluppo della partecipazione dei Lavoratori allo sviluppo dell'Impresa, attraverso la stipula di una Contrattazione di Secondo Livello".

È stata prevista l'introduzione di importanti principi di sostenibilità, attraverso l'introduzione di una intera sezione dedicata alla "Responsabilità sociale d'impresa, sostenibilità e integrazione dei fattori ESG nella strategia aziendale".

La "clausola sociale", relativa al passaggio dei lavora-

tori alla cessazione dell'appalto, è stata costruita nel rispetto integrale dell'art. 41 Cost. dedicato alla libertà di impresa, in connessione di equilibrio con la salvaguardia dei livelli occupazionali ed in linea con la giurisprudenza amministrativa (Tar e Consiglio di Stato) maggioritaria ed uniforme, nonché con quella Europea.

I lavoratori interessati dalla clausola sociale sono quelli con anzianità di servizio all'interno dello specifico appalto di almeno 6 (sei) mesi, e che siano stati adibiti in via esclusiva all'appalto oggetto di passaggio.

La "clausola sociale" dovrà essere temperata con le esigenze organizzative, produttive ed economiche dell'Azienda Subentrante, anche con riferimento al tipo di appalto aggiudicato, nel caso in cui l'azienda:

abbia personale in esubero "vacante", per evitare il licenziamento nel rispetto dell'obbligo di repêchage;

abbia attivato le procedure di licenziamento per riduzione collettiva di personale.

Ovviamente la clausola sociale andrà temperata nei casi di riduzione, o modifica del servizio appaltato, con modificazione dei termini contrattuali dei volumi di servizi diversi ed inferiori ri-

**È stata prevista una indennità per i turnisti con contratto part-time di € 25,00 al mese, aumentabile per le variazioni di turno**

spetto al passato.

Questo perché anche i lavoratori in esubero presenti in azienda hanno diritto ad essere tutelati e salvaguardati, avendo la clausola sociale come ratio proprio la salvaguardia dei livelli occupazionali intesi in senso lato.

Quando vi siano comprovabili esigenze organizzative, è possibile attivare la banca ore - da attuare per rispondere a momentanei picchi di volume in aumento o in diminuzione - purché la si attivi per minimo un mese e, preferibilmente, su tutta la popolazione interessata dall'attività. Nel caso della rarefazione, il lavoratore è pagato normalmente, e le sue ore vanno iscritte nella Banca delle Ore.

Nel caso dell'intensificazione, viene pagata la sola maggiorazione.

Per gli studenti (iscritti ai corsi di scuola secondaria superiore, università, corsi di formazione) è possibile effettuare un Part time di 8 ore solo il sabato e la domenica, per un massimo di 4 ore al giorno (salvo diverso accordo individuale, ma mai superiore alle 8 ore settimanali).

Sono previste 48 ore annue di permesso retribuito, già comprensive delle "ex festività", nel rispetto del preavviso di almeno 2 (due) giorni lavorativi (salvo i casi di documentata impossibilità, imprevedibilità o urgenza), e con temperamento delle diverse esigenze di servizio. Ciò anche in seguito allo strutturale utilizzo dello smart working nel comparto.

Si vuole precisare che l'ambito di applicazione dei servizi di Call center è stato normato dai sindacati della Triplice sindacale anche in vari altri Ccnl, tra i quali il Multiservizi. In particolare, quest'ultimo possiede delle retribuzioni per il medesimo livello di inquadramento della maggior parte dei lavoratori dei call center di 1.336,82 €, che sono di circa il 25% più basse di quelle del Bpo, e a fronte di ciò non si comprendono dunque le contestazioni mosse, atteso che il Ccnl dei Servizi di Bpo è, al momento, il Contratto Collettivo di settore con le retribuzioni maggiori su scala nazionale.

Pertanto, Anpit e Cisl hanno proceduto razionalizzando il proprio sistema contrattuale, ed inserendo il comparto in un unico ed unitario Ccnl, facendolo uscire dai servizi ausiliari e dal terziario avanzato, cosa che altri non hanno ritenuto di fare.

Anpit e Cisl, ancora una volta dimostrano di essere al passo con i tempi, offrendo al mondo del lavoro un nuovo strumento contrattuale ed impianto normativo finalizzato alla crescita delle aziende e alla stabilità dei lavoratori, sia sotto il profilo economico che sotto l'aspetto della formazione e del miglioramento costante delle loro competenze.

Il Ccnl del Bpo non è in alcun modo attaccabile, né per i soggetti firmatari, né per i contenuti, e neppure per le caratteristiche assolutamente migliorative che comporta per il settore.

\*presidente di Federcontact