



**LaBoUR & Law Issues**  
Rights | Identity | Rules | Equality

## **Innovazioni Tecnologiche tra forma e sostanza del Contratto Collettivo**

**FRANCESCO ALGIERI**  
ASSTEL - Lavoro e Relazioni Industriali

**vol. 5, no. 2, 2019**

ISSN: 2421-2695





# Innovazioni Tecnologiche tra forma e sostanza del Contratto Collettivo

**FRANCESCO ALGIERI**

ASSTEL - Lavoro e Relazioni Industriali

francesco.algieri@asstel.it

---

## ABSTRACT

---

The essay analyses the impact of technological innovation on trade union negotiations and contractual models.

The Author offers a brief reflection by observing this evolution directly from the bargaining table.

**Keywords:** social media; collective bargaining; trade union rights; outbound call center.

---

## **Innovazioni Tecnologiche tra forma e sostanza del Contratto Collettivo**

SOMMARIO: 1. Le trattative sindacali al tempo dei *Social Media*. – 2. Contratti Collettivi e Diritti Sindacali. – 3. Nuovi modelli Contrattuali: L'Accordo Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center “outbound”, stipulato con riferimento al CCNL TLC.

### **1. Le trattative sindacali al tempo dei *Social Media***

Negli ultimi 10 anni l'innovazione tecnologica e la diffusione dei social network ha fatto il suo ingresso anche nel mondo delle relazioni sindacali sotto vari aspetti.

Il primo è aspetto è quello delle trattative sindacali che nel giro di poco tempo sono passate dall'essere circondate, spesso a sproposito, da un alone di mistero ad essere raccontate quasi in diretta, quasi fosse una telecronaca di un evento sportivo.

Questo processo si è sviluppato in realtà molto velocemente, fino a qualche anno fa solo i più audaci provano a scattare una foto del tavolo negoziale mentre oggi si fa fatica a trovare qualcuno che non stia fissando quello che riprende il telefono, un po' come nei concerti dove le persone guardano lo spettacolo a cui stanno assistendo dal vivo attraverso il filtro di una fotocamera.

Si è trattato di una trasformazione rispetto alla quale sulle prime si è provato a resistere, chiedendo di non fotografare o riprendere, ma dopo ci si è dovuto rendere conto che era un tentativo destinato a non avere successo.

Indubbiamente questo fenomeno, in questo ambito, ha contribuito a rendere le trattative più accessibili e a sgomberare quegli equivoci spesso strumentali che a volte si verificavano. Però c'è un rovescio della medaglia che è dato dal fatto che, molto spesso, anche in ragione delle modalità attraverso le quali questi modelli di comunicazioni si estrinsecano, la necessità di semplificazione spesso porta ad avere una consapevolezza limitata, parziale e a volte volutamente distorta di quello che sta avvenendo ovvero nel vedere unicamente il proprio interesse soggettivo. Il limite che vedo è dato proprio da questo e da come ciò, inevitabilmente, si riflette anche sulla formazione della volontà negoziale. Quindi la risposta a questo possibile elemento negativo

deve essere quella, da parte di chi è un attore di quel negoziato di non semplificare processi complessi ma di saperli spiegare in maniera chiara. Questa è la sfida per i rappresentanti delle aziende e dei lavoratori. Sfida particolarmente difficile perché il rischio è duplice: il primo è quello della disintermediazione, l'altro, figlio del primo, è dato dalla circostanza per la quale pur di non farsi disintermediare ci si trasforma in dei meri portavoce svuotando di fatto il ruolo proprio dei corpi intermedi che è la rappresentanza.

## **2. Contratti Collettivi e Diritti Sindacali**

L'innovazione tecnologica si riflette anche sui modelli contrattuali spingendoli ad evolversi sia sotto l'aspetto dei contenuti ma anche sotto l'aspetto negoziale, perché la velocità della trasformazione digitale comporta per le parti sociali la necessità di adottare schemi nuovi.

I Contratti Collettivi devono evolversi da “semplici” regolatori economici diventando delle piattaforme per la gestione del rapporto di lavoro, che sappiano registrare le evoluzioni tecnologiche, valutarne l'impatto sul lavoro e traducendole in elemento normativo. Questo presuppone anche un modello nuovo di negoziare il rinnovo del Contratto perché comporta un continuo confronto tra gli attori del negoziato, meglio se capace di anticipare i fenomeni, che superi il tradizionale modello di contrattazione che si svolge ciclicamente ogni tot anni.

Chiaramente la trasformazione digitale incide non solo sugli aspetti di natura relazionale, ma anche sulle modalità di esercizio di alcuni diritti sindacali.

In tal senso, senza entrare nel merito di una riflessione di carattere giuridico, si possono citare a titolo esemplificativo i seguenti articoli dello Statuto dei Lavoratori: art. 20 – Assemblea; art. 21 Referendum; art. 25 Diritto di Affissione; art. 26. Proselitismo.

Appare evidente come questi diritti pensati per il loro esercizio “fisico” nel 1970 vadano rivisti rispetto alla diffusione di strumenti digitali che ne consentono l'esercizio anche in forma virtuale.

### **3. Nuovi modelli Contrattuali: L'Accordo Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC.**

Asstel ha sottoscritto con le categorie di Cgil, Cisl, Uil il 1° agosto 2013 uno specifico accordo che per la prima volta ha stabilito un compenso minimo orario per le attività svolta dai collaboratori di call center in regime di outbound, indipendentemente dal raggiungimento di obiettivi di vendita <sup>(1)</sup>.

Questo Accordo come si vedrà di seguito è stato interessato da un continuo lavoro di aggiornamento non solo dal punto di vista normativo ma anche sotto l'aspetto di carattere sociale.

Il primo Accordo è nato sulla base dell'articolo dall'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134 che, modificando alcuni passaggi della legge 28 giugno 2012, n. 92, continuava a permettere l'utilizzo del c.d. "lavoro a progetto" per le attività di vendita di beni e di servizi con modalità "outbound" nei call center sulla base di un corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento. Tale impostazione riprendeva quanto indicato dal Ministero del Lavoro, che, con la circolare n. 17/2006, aveva ritenuto applicabile il contratto di lavoro a progetto nel caso dei call center "outbound" nei quali il compito assegnato al collaboratore è quello di contattare, per un arco di tempo determinato, l'utenza telefonica di un cliente, riconducibile ad un singolo committente, a condizione che sia possibile autodeterminare i tempi di lavorazione.

A questo accordo hanno fatto seguito le intese del 2015 e del 2016 che hanno rivisto l'ambito di applicazione dell'Accordo e l'introduzione di uno specifico Piano sanitario per i Collaboratori di Call Center in Outbound, integrativo del SSN, destinato ai collaboratori delle aziende che applicano il nostro Accordo collettivo. Infine con l'Accordo del 31 luglio è stata realizzata, con l'inserimento di alcune modifiche e integrazioni, il testo coordinato degli

---

<sup>(1)</sup> Il capitolo corrispettivo prevede che al collaboratore sia riconosciuto un compenso minimo commisurato alle ore effettivamente lavorate pari attualmente al 90% del minimo tabellare (minimo, contingenza e edr) spettante ad un lavoratore subordinato inquadrato al secondo livello di inquadramento del CCNL Telecomunicazioni, che progressivamente diventerà il 100%. Peraltro, in considerazione della natura autonoma del rapporto di lavoro, tale compenso è erogato solo se nel periodo di riferimento (ad esempio il mese) il lavoratore non abbia acquisito il diritto ad un compenso maggiore commisurato al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Committente (ad es. numero di vendite andate a buon fine).

accordi tra le Parti che dal 1° agosto 2013 disciplinano lo svolgimento delle attività citate svolte da collaboratori coordinati e continuativi attraverso call center che operano in modalità outbound.

### **Bibliografia**

- Forbicini M., *La contrattazione aziendale e l'impatto sui Social Media*, in *LLI*, 2018, 4, 2.  
Marazza M., *Social, relazioni industriali e (nuovi percorsi di) formazione della volontà collettiva*, *RIDL*, 2019, 1, 57  
Rendina M., *La disciplina contrattuale delle collaborazioni per lo svolgimento delle attività di call center "outbound"*, *Il Giuslavorista.it*, 16-10-2017.