



# CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER

Con la consulenza giuridica della Fondazione Studi del Consiglio Nazionale dei  
Consulenti del Lavoro

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810589  
Partita IVA 06787931007

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosanna Spina'.

A handwritten signature in black ink, positioned above the AssoCall logo.  
The AssoCall logo, consisting of a stylized '@' symbol and the text 'AssoCall'.  
A handwritten signature in black ink, positioned to the right of the AssoCall logo.A handwritten signature in black ink, positioned above the UGL logo.  
The UGL TERZIARIO logo, with 'UGL' in a large, bold, stylized font above the word 'TERZIARIO' in a smaller, rectangular box.  

1

Spett.le

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**Direzione Generale Della Tutela, Delle Condizioni Di Lavoro, Divisione IV**

ROMA

Spett.le I.N.P.S.

**Istituto Nazionale Previdenza Sociale**

ROMA

Spett.le I.N.A.I.L.

**Istituto Nazionale Assistenza Infortuni sul Lavoro**

ROMA

Spett.le C.N.E.L.

**Consiglio Nazionale Economia e Lavoro**

ROMA

Le parti nel sottoscrivere il Contratto Collettivo Nazionale in oggetto si impegnano, per nome e per conto dei propri associati e per i propri iscritti ad applicare e rispettare il presente Contratto Collettivo Nazionale che è accettato per totale e incondizionata adesione e firmato in tutte le sue pagine in originale.

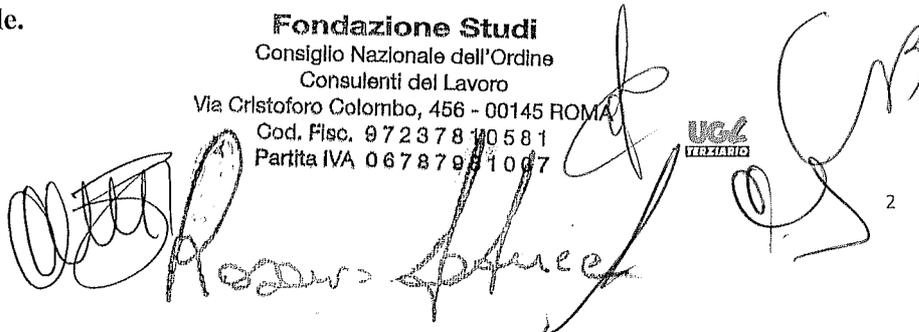
Le parti convengono che il presente Contratto Collettivo Nazionale è aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni, confederazioni autonome datoriali e dei collaboratori del settore che lo ritenessero opportuno e che si impegnano a dare la massima diffusione del Contratto Collettivo in oggetto presso le proprie basi associative e iscritti.

Le parti si impegnano a far rispettare ai propri iscritti il presente Contratto Collettivo Nazionale a tutti i livelli territoriali e per tutto il periodo della sua validità.

Con riferimento a quanto sopra detto e convenuto tra le parti, si stipula il presente Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center da valere in tutto il territorio nazionale.

  
AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 07237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
VERBAIO

2

**Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012).**

L'anno 2013, il giorno 22 del mese di luglio in Roma

tra

**l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, in breve ASSOCALL, rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'avv. Antonio di Lollo Capurso e dal dott. Aldo Bindo consulente del lavoro,**

e

**UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Generale, Giancarlo Bergamo assistito dai componenti della Segreteria Nazionale sigg.ri De Mitri Pugno Luigi Giulio, Doddi Enrico, Di Perna Vincenzo, Fiorino Vita Letizia, Persico Gianluca, Silvani Franco e da una Delegazione composta dai sigg.ri Artale Giuseppina, Barbieri Maurizio, Bellini Marco, Bini Paolo, Borzacchiello Concetta, Buonfino Maurizio, Caprio Antonio, Chiancone Gina, D'Alessandro Massimiliano, De Luca Giuseppe, Di Branco Franco, Di Giacopo Luca, Festa Giovan Giuseppe, Fiaschetti Davide, Gismondi Amedeo, Granata Fabio, Licciardi Salvatore, Menichini Luigi, Miraglia Maurizio, Montalbano Giovanni, Paggiosti Andrea, Pavia Vincenzo, Romeo Giovanni, Uberti Riccardo, Vianello Stefano, Virgilio Michele, Vitale Giovanni Vozzo Pasquale, Vruna Silvana, Vincenzo Abbrescia, con l'assistenza del Vice Segretario Generale UGL Serafino Cabras**

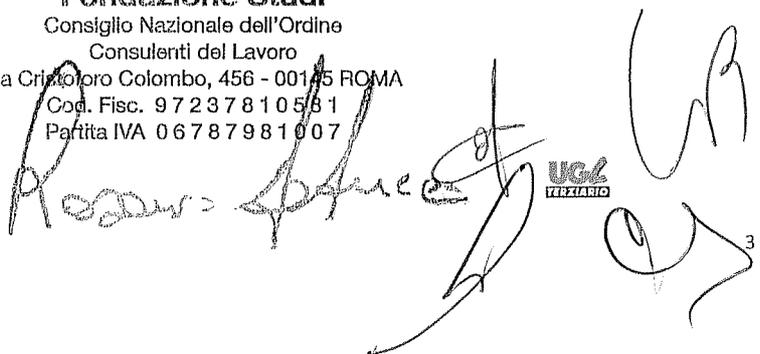
si è stipulato il presente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i Collaboratori telefonici dei call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012 e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012) composto da :

✓ Premessa

✓ Obiettivi ed impegni comuni

  
AssoCall  
UGL TERZIARIO NAZIONALE

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL TERZIARIO NAZIONALE

- ✓ Ambito di applicazione e professionalità coinvolte
- ✓ N. 15 articoli

Letti, approvati e sottoscritti dai rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti.

**Premesso che:**

- la L. n. 92 del 2012 di riforma del lavoro (c.d. Riforma Fornero) è intervenuta a modificare, tra l'altro, la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 ss. del D.Lgs. n. 276/2003;
- il comma 7 dell'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012 (c.d. Decreto Sviluppo, convertito nella L. n. 134/2012), ha stabilito che il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto per le attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center "outbound" è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tanto premesso,

**le Parti in epigrafe**

ai sensi delle norme sopra richiamate, al fine di disporre di una disciplina contrattuale specifica per i Collaboratori che operano nelle Aziende del settore call center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle aziende, o gruppi di aziende che utilizzano sistemi di call center interni, riconoscendo il ruolo importante svolto dai predetti, considerati Collaboratori indispensabili delle Aziende, call center, che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound, per le loro caratteristiche funzionali e professionali,

**hanno sottoscritto**

il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento che disciplina i rapporti di lavoro regolati con contratti di lavoro a progetto, ai sensi della normativa che regola detta tipologia contrattuale, nel settore delle attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse e accessorie, realizzate attraverso call center "outbound", ed in maniera specifica, definire il

  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

compenso da riconoscere ai Collaboratori “operatori telefonici” chiamati a svolgere le predette attività.

### Obiettivi ed impegni comuni

Le Parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore.

In questa ottica le Parti ribadiscono che, nel settore dei call center “outbound”, caratterizzato da una diffusa presenza di imprese anche di piccole dimensioni, il Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto, rappresenta una funzione di regolatore principale dei rapporti ed uno strumento unitario capace di fornire alle parti sociali il complesso di norme e regole necessarie per la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

In questo quadro, le Parti si impegnano a proseguire la loro azione congiunta presso il Governo e le istituzioni per salvaguardare il settore specifico dei call center, al fine di favorire processi di sviluppo economico del settore e, conseguentemente, creazione di lavoro.

A tali fini, le Organizzazioni firmatarie esprimono l'intenzione di favorire corretti e proficui rapporti, attraverso l'approfondimento delle conoscenze dei problemi del settore e la pratica realizzazione di un sistema di relazioni sindacali collaborativo, nel rispetto dei reciproci ruoli, e di strumenti di gestione degli accordi, anche al fine di garantire il rispetto delle intese e, quindi, prevenire l'eventuale conflittualità tra le Parti.

### Ambito di applicazione e professionalità coinvolte

Il Contratto Collettivo Nazionale si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione “AssoCall” che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del D.L. 22/6/2012, n.83, conv. in L. 7/8/2012, n.134, a prescindere dal requisito dimensionale dell'Azienda e che applicano nei confronti del personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Terziario, Distribuzione e Servizi Confcommercio/Confesercenti.

La figura professionale del Collaboratore al quale si applica il presente Contratto Collettivo Nazionale è quella del “Collaboratore telefonico”, il cui rapporto di lavoro è regolato con contratto di lavoro a progetto ai sensi dell'art.61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e succ. mod. ed int., che è chiamato a svolgere l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa

  
AssoCall  


**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
TERZIARIO  


connesse e/o accessorie, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

## Art.1 Definizioni

Ai fini del presente Contratto Collettivo Nazionale si intende per:

Committente: il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Collaboratore: il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico.

Cliente: il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie dei propri prodotti.

Liste marketing: elenchi dei nominativi degli utenti in relazione al tipo di prodotto o servizio per il quale deve essere svolta l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Utente : nominativo contenuto nella lista marketing.

Campagna: tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.

Contatto Positivo: contatto telefonico che conduce alla conclusione di un contratto, successivamente confermato dal Cliente, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Contatto Negativo: contatto telefonico che non conduce alla conclusione di un contratto, con risultato di lavorazione definitivo di "rifiuto" della proposta da parte dell'utente.

Contatti "in lavorazione": richiamo, ricontatto, appuntamento, trattativa, fax, non risponde e segreteria telefonica: contatto telefonico, non definitivo, al quale può seguire un ulteriore contatto da parte del Collaboratore al fine di ottenere un contatto positivo o negativo.

Contatto Non Utile: contatto telefonico verso utente "non raggiungibile", o con "numero errato", o "inesistente"

 AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 9723781058  
Partita IVA 06787981007

 UGL  
VERBAIO

Contatto Utile: contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito: a) contatto positivo oppure b) contatto negativo.

Script: (messaggio promozionale tipo) utilizzato dal Collaboratore nella presentazione per la vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Verbal ordering: registrazione della conferma all'acquisto di beni e/o servizi, da parte dell'Utente.

## **Art.2 Natura dell'incarico e forma del contratto**

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione a progetto, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. 61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e sue successive modificazioni nel settore call center, per le attività "outbound", regolamentate nel presente Contratto Collettivo Nazionale, "nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente" (v. Circ. 14/2013 – 1) per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso "assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro." (v. Circ. Min.Lav. 17/2006)

Il progetto dovrà "essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto." (v. circ. Min.Lav. 17/2006)

Il contratto di lavoro a progetto, dovrà essere stipulato in forma scritta.

Il contratto di lavoro a progetto individuale stipulato tra le Parti dovrà contenere, oltre alle ulteriori clausole, quella di "rinvio specifico" alle norme stabilite dal presente Contratto Collettivo Nazionale.

Inoltre, "ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al Collaboratore sarà necessario che il progetto sia qualificato tramite la specificazione:

- a) del singolo Committente finale cui è riconducibile la campagna con riferimento ai call center che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà

  
AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro

Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
UNIONE  
TELEFONICI



dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa;

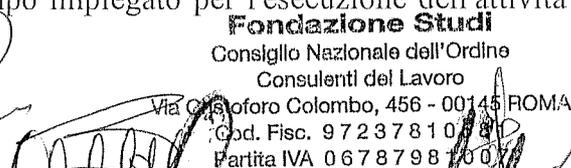
- b) della durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata massima superiore fatta salva la possibilità di anticipare l'inizio del contratto, rispetto all'inizio della campagna, per il tempo strettamente necessario per erogare formazione al Collaboratore;
- c) del singolo tipo di attività richiesta al Collaboratore nell'ambito di tale campagna;
- d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al Collaboratore;
- e) della tipologia di clientela/utenza da contattare individuata con riferimento a requisiti oggettivi e/o soggettivi; (V. circ. Min.Lav. 17/2006)
- f) del corrispettivo dovuto al Collaboratore ed i criteri per la sua determinazione, nonché i tempi e le modalità di pagamento e l'eventuale disciplina dei rimborsi spese; (v. art.62 lett. c) D.lgs. 276/2006)
- g) delle forme consentite di coordinamento del Collaboratore con l'organizzazione produttiva dell'Azienda, che devono contemperare il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione; (v. circ. Min.Lav. 17/2006)
- h) delle misure per la tutela della salute e sicurezza del Collaboratore. (v. art.62 lett. e) D.lgs. 276/2006)

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti le Parti riconoscono che è senz'altro configurabile un genuino progetto, con riferimento alle campagne outbound nell'ambito delle quali il compito assegnato al Collaboratore è quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo Committente. (v. circ. Min.Lav. 17/2006 )

### **Art.3 Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni**

Gli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 e sue successive modificazioni dispongono che il progetto deve essere gestito autonomamente dal Collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come

  
AssoCall

  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810969  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
VERBAIO

  
Riccardo Spina



noto, al fine di garantire al Collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche innanzi descritte, può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa.

Ciò implica che il Collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite. Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

- a) se eseguire la prestazione ed in quali giorni;
- b) a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
- c) se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta (v. circ. Min.Lav. 17/2006 - e circ. Min.Lav. 14/2013) né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Sia il Committente sia il Collaboratore potranno chiedere di verificare congiuntamente, in eventuali riunioni presso la sede del Committente, i progressivi risultati registrati nell'attività svolta, di analizzare la documentazione raccolta e di elaborare i dati.

#### **Art.4 Forme consentite di coordinamento**

Quanto alle forme consentite di coordinamento, ai sensi degli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 il fondamentale requisito dell'autonomia può essere temperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel

  
Fondazione Studi  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROM.  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007  
AssoCall  
UGL  
VERBAIO

contratto non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;

- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

E' in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.( v. circ. Min.Lav. 14/2013 e circ. Min.Lav. 17/2006 )

### Art.5 Corrispettivo

Il corrispettivo del Collaboratore è composto dalla somma tra:

1. **indennità economiche obbligatorie:**

- a) **“Indennità Mensile di Garanzia”** parametrata al raggiungimento di un numero di **“contatti utili”**;
- b) **“Indennità Variabile di Progetto”** matura sui **“contatti positivi”** effettivamente realizzati nel periodo della campagna, ed il cui valore economico è parametrato alla tipologia di beni e servizi da vendere ed alle attività ad esse connesse ed accessorie;

2. **Indennità Economiche Suppletive:**

- **Bonus** eventualmente concordati a livello individuale e/o collettivo.

Nello specifico:

1. le indennità economiche obbligatorie sono così determinate:

- a) **“Indennità Mensile di Garanzia”**: è stabilita nella misura minima mensile di € **450,00** (quattrocentocinquanta) al Collaboratore che realizzi, nel medesimo periodo di tempo, **un numero di contatti utili** non inferiore a 900 (novecento). Nel caso in

AssoCall

Fondazione Studi  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro

Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810584  
Partita IVA 06787981097

UGL  
VERBA

cui il numero di contatti utili sia inferiore al numero minimo predetto, il corrispettivo dell'indennità mensile di garanzia sarà determinato applicando la seguente formula:

$$\frac{\text{(indennità mensile di garanzia)}}{\text{(contatti utili minimi mensili)}} \times \text{(numero contatti utili realizzati nel periodo)}$$

L'indennità mensile di garanzia dovrà essere tassativamente indicata nel contratto individuale. La stessa sarà erogata entro il termine massimo del ventesimo giorno del mese successivo a quello dell'avvenuta maturazione;

b) **“Indennità Variabile di Progetto”**: è riconosciuta su tutti i **“contatti positivi”** realizzati dal Collaboratore, nel periodo di vigenza del contratto stipulato tra le parti. La quantificazione economica della presente parte variabile dovrà essere obbligatoriamente determinata nel contratto individuale;

2. **indennità economiche suppletive**: sono le indennità integrative (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'indennità di frequenza, indennità di impegno minimo, bonus volume, ecc.) di quelle obbligatorie, di cui alle lettere sub a) e b) che precedono, che le parti potranno stabilire all'atto della sottoscrizione del contratto individuale, parametrate a criteri oggettivi condivisi.

Tutti gli importi indicati nel presente Contratto Collettivo Nazionale, si intendono al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente, escluse quelle a carico del Committente.

### Art.6 Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore

Il Committente dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono ed eventuali appositi software.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outsourcing), in base ad accordi da definirsi tra le parti sottoscrittrici del presente Contratto Collettivo Nazionale.

### Art. 7 Invenzioni del Collaboratore


  
**Fondazione Studi**  
 Consiglio Nazionale dell'Ordine  
 Consulenti del Lavoro  
 Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 Roma  
 Cod. Fisc. 97237810531  
 Partita IVA 06787981007

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto. I diritti e gli obblighi delle parti sono regolati dalle leggi speciali, compreso quanto previsto dall'articolo 12-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni. (v. art.65 D.Lgs 276/2003)

### **Art. 8 Gravidenza, Malattia e Infortunio**

La gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo.

Salva diversa previsione del contratto individuale, in caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza.

Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile.

In caso di gravidanza, la durata del rapporto è prorogata per un periodo di centottanta giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale. (v. co.1,2 e 3, art. 66, D.Lgs. 276/2003)

### **Art. 9 Assicurazione obbligatoria**

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il Collaboratore, presso l'INAIL, contro gli infortuni sul lavoro.

### **Art. 10 Durata del contratto di collaborazione**

La durata del contratto di collaborazione è correlata al progetto e pertanto il rapporto si estinguerà al momento della realizzazione dello stesso, senza alcuna formalità.

Sono fatte salve eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le parti, o per i casi stabiliti dalla legge, o qualora dovesse rendersi strettamente necessario dare continuità alle prestazioni per sopravvenute esigenze connesse al raggiungimento del risultato per il quale il contratto è stato stipulato.

  
AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810181  
Partita IVA 06787987007

  
UGL  
LIBERARIO

In tali ipotesi, la proroga dovrà avvenire sempre in forma scritta.

### Art.11 Cessazione anticipata del contratto e responsabilità del Collaboratore

Le Parti concordano che il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito o, se antecedente, della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

- per giusta causa (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giusta causa di recesso anche le seguenti ipotesi: oggettiva interruzione del servizio fornito dal Committente nel cui ambito è stato affidato al Collaboratore il progetto; gravi inadempienze contrattuali; commissione di reati per comportamenti inerenti l'esecuzione della prestazione di lavoro; danneggiamento o furti dei beni, uso improprio o personale di beni aziendali; eventuali attivazioni o vendite forzate di prodotti/servizi non richiesti dal Cliente; eventuali atteggiamenti non consoni al codice deontologico del Collaboratore, qualora istituito e portato a conoscenza del Collaboratore;
- oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la realizzazione del progetto.

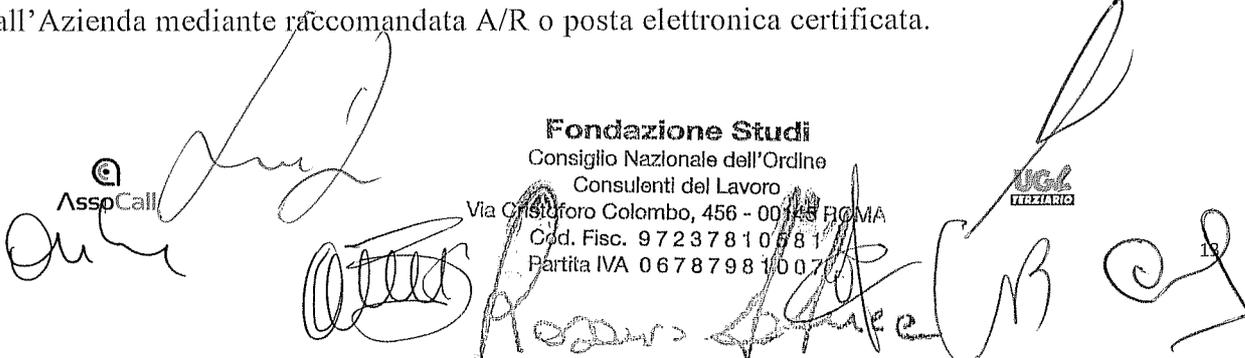
In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del Collaboratore alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al Collaboratore mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Collaboratore potrà cessare il contratto per giusta causa quando si verifichino:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte della Committente di quanto previsto nel Contratto individuale o stabilito dalla legge.

In caso di inadempienza di cui sopra, il Collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione.

Il Collaboratore che intenda far valere il recesso dovrà darne comunicazione all'Azienda mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

  
AssoCall   
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 972378100781  
Partita IVA 0678798100781  


Nel contratto individuale potrà essere stabilito il termine di preavviso da parte del Collaboratore nell'ipotesi di anticipata risoluzione, da parte dello stesso, rispetto al termine dedotto nel contratto individuale.

Il Collaboratore nell'esecuzione del contratto deve tutelare gli interessi del Committente ed agire con lealtà e buona fede fornendo ogni informazione utile per valutare l'andamento della convenienza dell'attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie. E' vietato porre a carico del Collaboratore ogni tipo di responsabilità, anche solo di tipo parziale, per l'inadempimento del terzo.

### **Art. 12 Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza**

Per tutta la durata del rapporto il Collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui verrà a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di Società concorrenti.

### **Art. 13 Clausola di salvaguardia**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale non annulla, né assorbe eventuali condizioni di miglior favore concordate a livello individuale.

### **Art. 14 Ente Bilaterale**

Le Parti stipulanti per migliorare la gestione partecipativa del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro concordano di aderire all'Ente Nazionale Bilaterale appositamente costituito per il settore Call Center e rinviando ad una Commissione Paritetica di quattro componenti, nominati in numero di due per ASSOCALL e due per UGL TERZIARIO che, entro 3 mesi dall'entrata in vigore del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, formulerà alle Parti stesse un apposito regolamento applicativo di convergenza in detto ente, che avrà le seguenti finalità:

- incrementare l'occupazione;
- realizzare corsi di formazione professionali;
- svolgere funzioni di osservatorio del mondo del lavoro;

  
Fondazione Studi  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 9723781088  
Partita IVA 06787981007

- ricevere dalle associazioni territoriali gli accordi collettivi territoriali e aziendali, curandone la raccolta e provvedere, a richiesta, alla loro trasmissione al C.N.E.L. come previsto dalla legge;
- emanare parere di congruità sulle domande presentate dai datori di lavoro relativamente a specifiche figure professionali;
- esprimere pareri in merito all'assunzione di lavoratori con contratto a tempo determinato e/o contratto a tempo parziale;
- promuovere la nascita degli Enti Bilaterali Regionali, Territoriali e dei centri di servizio, specialmente nelle aree maggiormente rappresentative;
- costituire un fondo di previdenza per fornire prestazioni complementari dei trattamenti di pensioni pubbliche, sotto forma di rendita e di formazione di capitale che potrà associare lavoratori dipendenti e datori di lavoro;
- gestire, con criteri mutualistici, l'erogazione delle prestazioni in materia di malattie, infortuni, maternità, ecc.;
- realizzare iniziative di carattere sociale;
- istituire comitato di vigilanza nazionale;
- promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché altri organismi orientati ai medesimi scopi;
- favorire attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della legge 125/91, nonché favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro dopo l'interruzione dovuta alla maternità;
- seguire le problematiche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legge e dalle intese tra le parti sociali;
- svolgere tutti gli altri compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva e/o dalle norme di legge.

L'Ente Bilaterale Nazionale dovrà dotarsi di una commissione di conciliazione paritetica nazionale con il compito di dirimere eventuali controversie.

Gli organi di gestione dell'Ente Bilaterale Nazionale saranno composti su base paritetica tra l'ASSOCALL e U.G.L. TERZIARIO.

L'Ente Bilaterale Nazionale provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli enti bilaterali regionali e territoriali.

  
AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro

Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA

Cod. Fisc. 97237810561

Partita IVA 06787981007

  
UGL  
TERZIARIO

L'Ente Bilaterale Nazionale promuoverà tutte quelle iniziative che rispondano alle esigenze di ottimizzare le risorse interne.

L'Ente Bilaterale provvederà, oltre alle competenze specifiche, anche a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge quali l'articolo 1, commi 1175 e 1176, legge n. 296/2006 e quelle di cui all'art. 76 e seguenti del d.lgs. n. 276/2003, legge n. 183/2010, legge 92/2012 e ss.mm.ii..

Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, l'attività di formazione, di aggiornamento e la riqualificazione professionale nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico.

L'Ente, inoltre, provvederà al coordinamento della contrattazione aziendale di ogni Regione di competenza, nonché delle procedure di certificazione.

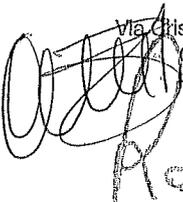
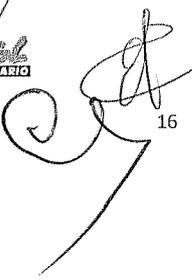
L'Ente Bilaterale, inoltre, provvederà alla costituzione di fondi di solidarietà bilaterali, destinati a quelle aziende attualmente non coperte dalla normativa in materia d'integrazione salariale, siano queste ordinarie che straordinarie.

Le prestazioni erogate dall'Ente saranno fruibili fino a concorrenza delle risorse disponibili specificamente dedicate ad ogni singola prestazione.

Per quanto concerne la certificazione dei contratti, ove si verificassero delle controversie in materia, le parti avranno l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione innanzi all'Ente Bilaterale nella sua funzione di certificatore del contratto stesso.

L'Ente provvede alla redazione di tutte le fasi del progetto formativo, la sua durata e il campo di applicazione nonché l'azione di certificazione del contratto stesso.

In merito all'apprendistato – in caso di formazione esclusivamente aziendale- i profili formativi saranno rimessi all'Ente che definirà la nozione di formazione aziendale e determinerà, di concerto con l'istituenda "Banca nazionale dei profili" per ciascun profilo formativo, la durata e la modalità di erogazione della formazione aziendale, nonché le modalità di riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali e la registrazione nel libretto formativo.

  
  
  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 9723781058  
Partita IVA 06787981007  
  
  


Per assicurare l'operosità dell'Ente Bilaterale e degli eventuali Enti regionali, la quota contrattuale di finanziamento e servizio è fissata nella misura globale dello 0,50 % del compenso lordo corrisposto al Collaboratore, di cui lo 0,35 % a carico della Committente e lo 0,15 % a carico del Collaboratore.

La suddetta quota è parte integrante dei costi connessi con l'applicazione del presente contratto collettivo nazionale di lavoro, conseguentemente l'Azienda/Committente che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al Collaboratore un Elemento Distinto del Compenso (EDC) d'importo pari al 1% del compenso lordo del Collaboratore, oltre ad assicurare direttamente le prestazioni previste nei confronti dei Collaboratori da parte dell'Ente Bilaterale.

Tale elemento andrà denominato all'interno della busta paga con la seguente dicitura: "mancata adesione all'Ente Bilaterale del contratto".

Nell'Allegato 1 al presente Contratto Collettivo Nazionale è riportato lo Statuto dell'Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound, in breve "EbNCall".

#### Art. 15 – Decorrenza e Durata

Il presente Contratto Collettivo Nazionale decorre dalla data di stipulazione e resterà in vigore fino al 31 dicembre 2016.

Le Parti, 6 (sei) mesi prima della scadenza si scambieranno dati e informazioni sull'applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale e procederanno, in sede di rinnovo, alle modifiche che si renderanno necessarie dopo l'applicazione della presente disciplina per effetto di qualsivoglia modifica legislativa.

Il Contratto Collettivo Nazionale resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo.

Letto, approvato e sottoscritto

  
**AssoCall**

  
AssoCall

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810561  
Partita IVA 06787981007

  
**UGL**  
**TERZIARIO**

  
**UGL**  
**TERZIARIO**

ALLEGATO 1



**“Ente Bilaterale Nazionale in breve “EbNCall”**

**STATUTO**

**(previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i  
Collaboratori telefonici dei Call Center)**

Visto l'articolo 36 e seguenti del Codice Civile

Visto il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i **Collaboratori telefonici dei Call Center** che prevedono la costituzione degli Enti Bilaterali,

è approvato il seguente

**STATUTO**

**“Ente Bilaterale Nazionale in breve “EbNCall”**

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cbd. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

## Articolo 1 - Denominazione

E' costituita una associazione avente la denominazione "Ente Bilaterale Nazionale del **Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center in breve "EbNCall"**

## Articolo 2 - Sede

L'Ente ha sede in Roma, via.....

Con delibera dell'Organo Amministrativo potranno essere istituite sedi secondarie e uffici.

## Articolo 3 - Scopi

L'Ente non persegue finalità di lucro ed ha i seguenti scopi:

1. Istituire l'Osservatorio Nazionale;
2. Promuovere e gestire, a livello locale, iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti;
3. Svolgere le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto;
4. Svolgere i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
5. Promuovere il finanziamento di corsi di riqualificazione per il personale interessato in processi di ristrutturazione e riorganizzazione che comportino la cessazione e/o la sospensione dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato;
6. Ricevere dalle Associazioni Imprenditoriali territoriali e dalla corrispondente Organizzazione Sindacale gli accordi applicativi in materia di contrattazione a livello nazionale, territoriale ovvero a livello aziendale;
7. Fornire il parere di conformità al testo unico apprendistato;

  
AssoCall

  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

8. Ricevere le intese realizzate a livello territoriale che determinino, per specifiche figure professionali, periodi di apprendistato più ampi di quelli previsti dal CCNL e TU;
9. Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'eventuale istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico.
10. Assolvere altri compiti espressamente previsti dai contratti collettivi nazionali e territoriali di categoria e dalle leggi vigenti.

#### Articolo 4 – Durata

1. La durata dell'Ente è a tempo indeterminato.

#### Articolo 5 – Soci

1. Sono soci dell'Ente: L'Associazione datoriale..... - denominata “.....” e la UGL Terziario Nazionale.

#### Articolo 6 – Organi

1. Gli Organi dell'Ente, nel cui ambito dovrà essere riconosciuta omogenea e paritetica rappresentatività di tutti gli interessi dei Soci, sono:
  - 1) L'Assemblea;
  - 2) Il Presidente;
  - 3) Il Vice Presidente;
  - 4) Il Consiglio di Presidenza;
  - 5) Il Collegio dei Revisori.
2. Tutte le cariche sono elettive, hanno la durata di cinque esercizi finanziari e possono essere riconfermate.

  
AssoCall

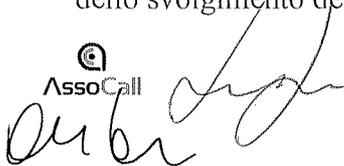
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
TERZIARIO

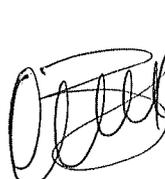
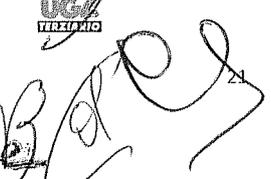
3. Qualora in tale periodo uno o più membri venisse a cessare dalla carica, il socio che lo ha designato provvederà alla sua sostituzione. E comunque il socio potrà sostituire i propri delegati in qualsiasi momento.

### Articolo 7 – Assemblea

1. L'Assemblea è composta da 10 delegati, di cui 5 nominati dalla Associazione Datoriale..... e 5 dalla Organizzazione Sindacale dei Lavoratori UGL Terziario Nazionale.
2. L'Assemblea è convocata dal Presidente dell'Ente, almeno una volta l'anno, per l'approvazione dello stato di previsione e del conto consuntivo, per l'approvazione di eventuali modifiche dello Statuto e per l'esame delle iniziative sociali intraprese o da intraprendere, e ogni qualvolta, a giudizio del Consiglio di Presidenza, speciali circostanze lo richiedano ovvero nell'ipotesi in cui la convocazione sia richiesta, con indicazione dei punti di proposta in discussione, da almeno un terzo dei delegati aventi diritto di voto.
3. La convocazione dell'Assemblea sarà effettuata almeno 7 giorni prima della data fissata mediante comunicazione scritta al delegato, contenente l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione.
4. In casi di particolare urgenza è ammessa la convocazione telefonica e/o via email e/o via fax con un preavviso minimo di 48 ore.
5. L'assemblea può essere convocata anche in luogo diverso dalla sede sociale.
6. Il Presidente dell'Ente, in relazione a specifiche esigenze o particolarità del caso, potrà avvalersi anche di altre idonee forme di convocazione.
7. L'Assemblea sarà presieduta dal Presidente dell'Ente o, in caso di impedimento o assenza di questi, dal Vice Presidente. Ove anche il vice Presidente fosse assente od impedito, l'Assemblea sarà presieduta da persona indicata dall'Assemblea stessa.
8. Al Presidente dell'Assemblea spetta di stabilire le modalità di votazione e la direzione dello svolgimento della seduta.

  
AssoCall  


**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 9723781058  
Partita IVA 0678798100

  
UGL  
TERZIARIO

9. Il Presidente invita il direttore a svolgere le funzioni di segretario, che redigerà il verbale della riunione e, in caso di necessità, due o più scrutatori scelti tra i delegati intervenuti.
10. L'Assemblea è validamente riunita quando sono presenti in prima convocazione almeno i 2/3 dei delegati per ogni socio; in seconda convocazione almeno la metà più uno dei delegati per ogni socio.
11. Le deliberazioni sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole di almeno la metà più uno dei delegati presenti.
12. Per modificare lo statuto, per deliberare la messa in liquidazione dell'Ente, per deliberare l'eventuale richiesta di riconoscimento dell'Ente, è necessario la presenza di almeno i 2/3 dei delegati per ciascun socio e le relative delibere sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole dei tre quarti dei delegati presenti. In relazione a tali deliberazioni, il verbale di cui appresso dovrà essere redatto da un notaio designato dal Presidente e dal Vice Presidente.
13. Le deliberazioni dell'Assemblea risultano dal verbale redatto dal segretario e firmato dal Presidente e dal Vice Presidente e dal segretario stesso, nonché dai due delegati designati dall'Assemblea.
14. I verbali delle Assemblee saranno a disposizione dei soci i quali, mediante richiesta scritta, potranno prenderne visione presso la sede.

### Articolo 8 – Consiglio di Presidenza

1. Il Consiglio di Presidenza, eletto dall'Assemblea, è composto da 4 membri, dei quali 2 rappresentativi della Associazione Datoriale..... e 2 rappresentativi della UGL Terziario Nazionale.
2. Per ogni membro effettivo deve essere nominato un supplente.
3. Il Consiglio elegge tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente, i quali rivestiranno anche la carica di Presidente e Vice Presidente dell'Ente, nonché dell'Assemblea.

  
AssoCall

  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 Roma  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

  
UGL  
TERZIARIO

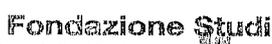
4. Al consiglio di Presidenza è riconosciuto ogni più ampio potere di ordinaria e straordinaria amministrazione per la attuazione degli scopi e la gestione dell'Ente, sulla base degli indirizzi ricevuti dall'assemblea dei soci.
5. Ad esso è affidata la gestione del patrimonio sociale.
6. Il Consiglio di Presidenza, tra l'altro:
  - a) sovrintende a tutte le attività dell'ente, imprimendo e garantendo unità di indirizzo e coordinata pianificazione e sviluppo degli interventi;
  - b) individua e fissa le specifiche modalità di attuazione dei fini generali dell'Ente e gli obiettivi ritenuti di volta in volta prioritari; disciplina i vari interventi ed iniziative approvandone i relativi progetti generali e particolari; provvede agli accantonamenti delle risorse e mezzi dell'Ente nei modi, forme e tempi da esso deliberati; provvede sulla base delle risultanze contabili ad attribuire le risorse ed i mezzi in relazione agli scopi indicati all'art.3;
  - c) predisporre il Regolamento delle attività dell'Ente sottoponendolo all'approvazione dell'Assemblea;
  - d) su proposta del Presidente, nomina e revoca il Direttore dell'Ente;
  - e) provvede alla compilazione dello stato di previsione e del conto consuntivo da sottoporre all'approvazione dell'assemblea;
  - f) regola lo svolgimento dell'attività sociale, il funzionamento e l'uso dei beni dell'Ente;
  - g) il Consiglio con apposita deliberazione potrà delegare parte dei propri poteri, così come l'esecuzione di determinati atti, al Presidente e al Vice Presidente.
7. Il Consiglio di Presidenza si riunisce su convocazione del Presidente, ogni qualvolta questi lo ritenga opportuno o su richiesta di almeno un terzo dei Consiglieri in carica. La convocazione dovrà essere effettuata mediante comunicazione scritta al Consigliere almeno 5 giorni prima della riunione e dovrà contenere l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione; in caso di urgenza, il Consiglio potrà essere convocato anche telefonicamente con un preavviso di 48 ore.

8. Per la validità delle riunioni è necessaria la presenza della metà dei Consiglieri che comunque garantiscano la rappresentanza di tutti i soci.
9. Alle riunioni, ed in considerazione della eventuale particolarità delle materie da affrontare, potranno essere inviati ad assistere e riferire i componenti dell'Osservatorio Regionale, ove costituito. Potranno essere invitate persone che non fanno parte del consiglio di presidenza, secondo modalità da esso stesso stabilite.
10. Le deliberazioni sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole di almeno i due terzi più uno dei Consiglieri presenti.
11. Il libro delle riunioni e delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza è tenuto a cura del Presidente.
12. Ai Consiglieri competerà, esclusivamente, il rimborso delle spese documentate sostenute per l'esercizio delle funzioni.

#### Articolo 9 – Presidenza e Vice Presidenza

1. Il Presidente e il Vice Presidente, hanno a tutti gli effetti, la Rappresentanza Legale dell'Ente; ne hanno congiuntamente la firma.
2. Il Presidente ha ogni potere relativo alla esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza e dell'assemblea e ad esso spetta la supervisione delle attività sociali, nonché la convocazione dell'assemblea, ai sensi dell'art.7.
3. Il Presidente è eletto dal Consiglio di Presidenza, con successiva ratifica da parte dell'assemblea, tra i propri membri di designazione delle Organizzazioni Datoriali e della Organizzazione Sindacale.
4. Il Presidente, propone al Consiglio di Presidenza, la nomina e la revoca del Direttore Regionale;
5. Il Vice Presidente è eletto tra i membri di designazione della parte di cui non è espressione il Presidente.
6. Il Vice Presidente esercita le funzioni ed i poteri del Presidente, anche in caso di assenza o impedimento di questi, o su specifica delega.

  
AssoCall

  
Fondazione Studi  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810681  
Partita IVA 06787981007

  
UCL  
UNIFICATO

### Articolo 10 – Collegio dei Revisori

1. Il Collegio dei Revisori nominato dall'assemblea, in sede di costituzione o successivamente, sarà composto da tre membri effettivi così designati: 1 scelto tra i delegati di parte datoriale, 1 dal socio di parte sindacale, 1 scelto tra gli iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti che svolgerà funzioni di Presidente del Collegio stesso e tre membri supplenti nominati con gli stessi criteri.
2. Competerà all'Assemblea la nomina dei Revisori venuti meno per qualsiasi motivo, così come la sostituzione del membro ingiustificatamente assente a più di tre riunioni consecutive del Collegio.
3. Il collegio dei Revisori interviene alle riunioni del Consiglio di Presidenza e avrà il compito di seguire attività di gestione del patrimonio e dei mezzi dell'Ente con ogni potere di accertamento e di ispezione riferendo all'Organo Amministrativo, con apposita relazione annuale sulle risultanze di bilancio.
4. Nel caso vengano rilevate irregolarità i componenti del Collegio ne riferiranno al Consiglio di Presidenza e, ove lo ritengano necessario, all'assemblea, affinché assumi i provvedimenti di competenza.
5. Il Collegio si riunirà ogni qualvolta convocato dal suo Presidente e comunque almeno ogni tre mesi.
6. Le modalità di convocazione del Collegio sono le medesime di quelle previste a proposito della convocazione del Consiglio di Presidenza.
7. Ai Revisori spetterà il rimborso delle spese sostenute nello svolgimento dell'incarico, e, ove deliberato dall'assemblea e nella misura da questa fissata, competerà un gettone di presenza per ogni riunione del Collegio o del Consiglio di Presidenza cui il Revisore partecipi.

### Articolo 11 – Direttore

1. Il Direttore Nazionale di "Ente Bilaterale.....", in breve "EbNCall" è nominato e revocato, su proposta del Presidente, dal Consiglio di Presidenza.
2. Il Direttore Regionale:

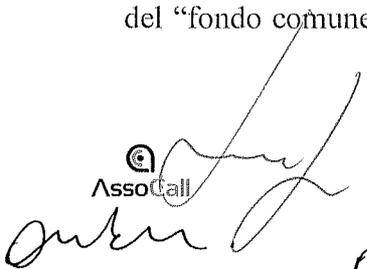
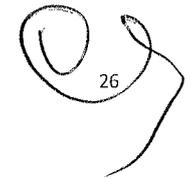

  
  


**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 ROMA  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

- a) coadiuva ed assiste gli Organi associativi nell'espletamento dei loro compiti;
- b) partecipa, senza diritto di voto, alle riunioni degli Organi associativi e può presenziare ai lavori dell'Osservatorio Regionale e di Commissioni e Comitati eventualmente costituiti;
- c) è il capo del personale e sovrintende gli uffici di "Ente Bilaterale.....", in breve "EbNCall", assicurando il loro buon funzionamento;
- d) assume i provvedimenti necessari in materia di ordinamento degli uffici, di trattamento giuridico-economico del personale e di assunzione o licenziamento dello stesso;
- e) può proporre al Presidente il conferimento di incarichi professionali a persone di specifica competenza;
- f) dispone per le spese ed i pagamenti funzionali all'assolvimento dei compiti di cui al presente articolo, secondo criteri deliberati dal consiglio di Presidenza su proposta del Vice Presidente con delega all'amministrazione.

### Articolo 12 – Patrimonio Sociale

- 1. Tutti i mezzi patrimoniali dell'Ente, le sue rendite ed i suoi proventi, ogni e qualsiasi entrata che a qualsivoglia titolo concorra a incrementare le risorse dell'Ente e così qualsiasi bene mobile o immobile che a qualsiasi titolo sia pervenuto nella disponibilità dell'Ente, compresi i beni realizzati e/o acquisiti con le entrate di cui sopra, e così i contributi versati in adesione allo spirito e alle finalità del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.....e suoi rinnovi successivi, i contributi eventualmente concessi da terzi pubblici o privati, e poi lasciati, donazioni, liberalità a qualsiasi titolo conferiti nel patrimonio dell'Ente, saranno destinati esclusivamente al conseguimento delle finalità dell'Ente o accantonati, se ritenuto necessario o opportuno, per il conseguimento delle medesime finalità in futuro.
- 2. Il regime giuridico relativo ai beni e, più in generale, al patrimonio dell'Ente, è quello del "fondo comune" regolato per solidale irrevocabile volontà dei soci dalle previsioni

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 Roma  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981087

**UCL**  
VERBALE

26

del presente Statuto, con espressa esclusione e conseguente inapplicabilità delle disposizioni in tema di comunione di beni.

3. I soci non hanno diritto a titolo alcuno sul patrimonio dell'Ente sia durante la vita dell'Ente che in caso di scioglimento dello stesso.

### **Articolo 13 – Esercizio e Bilancio**

1. L'esercizio dell'Ente Bilaterale inizia il 1° Gennaio e termina il 31 Dicembre di ogni anno.
2. Entro il 15 Aprile il Consiglio di Presidenza depositerà presso la sede dell'Ente il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione corredato dalla Relazione del Consiglio di Presidenza e del Collegio dei Revisori sullo stato e le prospettive dell'Ente. Entro il 30 aprile, l'Assemblea approva il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione, predisposti dal Consiglio di Presidenza.

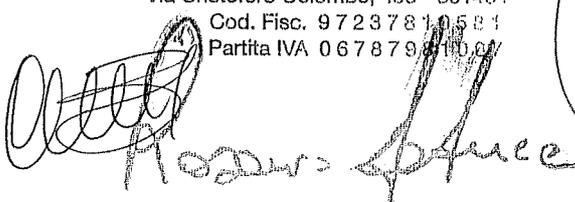
### **Articolo 14 – Scioglimento**

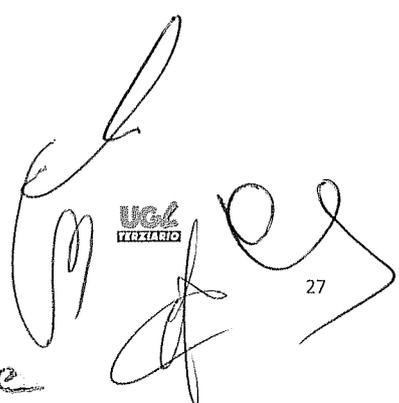
1. Nel caso di scioglimento per qualsivoglia motivo, l'intero patrimonio dell'Ente una volta proceduto all'integrale pagamento degli eventuali debiti, sarà devoluto, sulla base di apposito accordo, a favore di enti pubblici e privati aventi finalità analoghe a quelle perseguite dall'Ente.
2. In caso di scioglimento il Consiglio di Presidenza nominerà un commissario liquidatore.

### **Articolo 15 – Regolamento delle attività dell'Ente Bilaterale**

1. Le attività dell'Ente ed ogni altra materia attinente allo svolgimento delle stesse, sono disciplinate oltre che dal presente Statuto, da apposito Regolamento predisposto dal Consiglio di Presidenza ed approvato dall'assemblea.

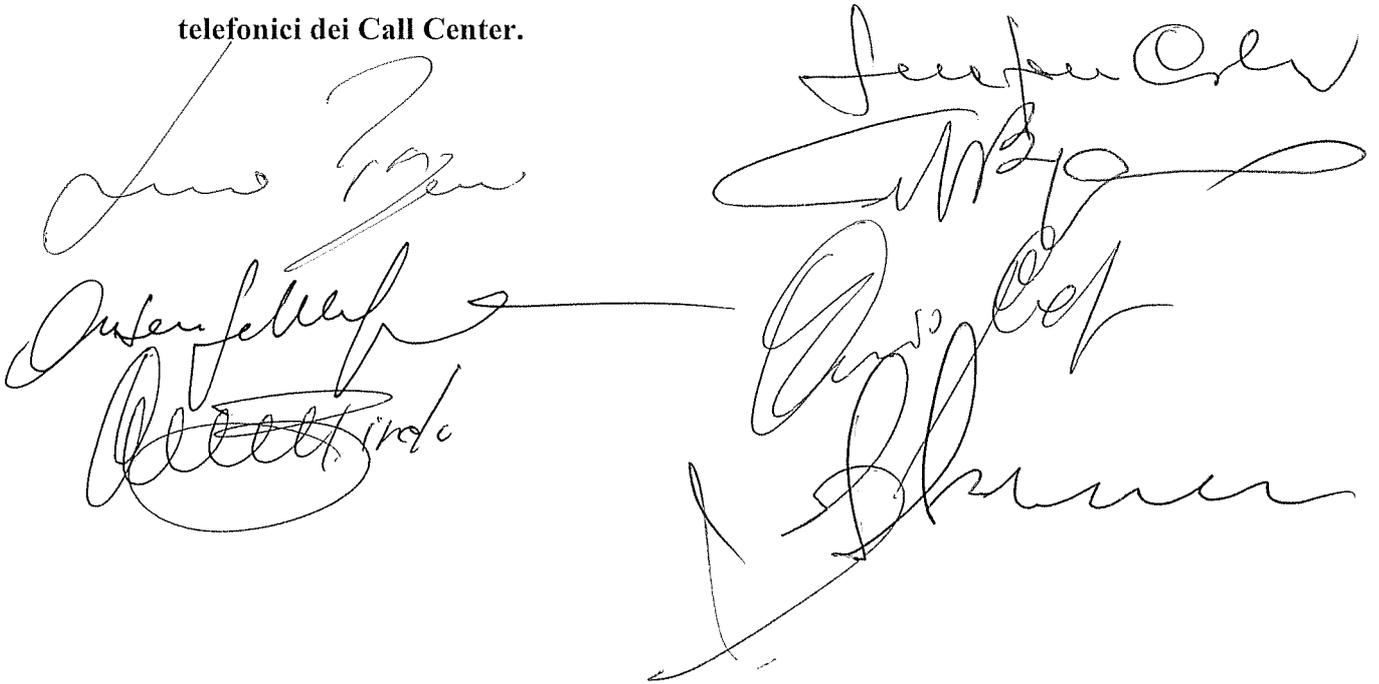
  
AssoCall

  
**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 F.  
Cod. Fisc. 97237810584  
Partita IVA 06787901000

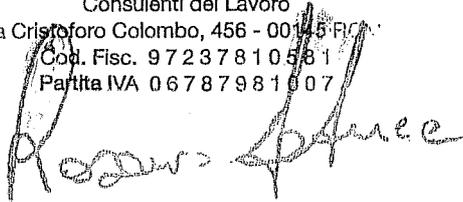
  
UGL  
VERBAIO

### Articolo 16 – Disposizioni Finali

1. Per tutto quanto non previsto dal presente Statuto e dal Regolamento delle attività, valgono le disposizioni di legge vigenti in materia, e segnatamente quelle in materia di Associazioni di tendenza senza scopo di lucro.
2. In ogni caso, per solida e irrevocabile volontà delle parti stipulanti l'interpretazione e l'applicazione delle disposizioni statutarie, regolamenti e di legge, dovrà tenere in preminente considerazione ed apprezzamento il testo, lo spirito e le ampie riconosciute finalità del **Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center.**

The image shows several handwritten signatures in black ink. On the left side, there are three distinct signatures. On the right side, there are four distinct signatures. The signatures are written in a cursive, flowing style.

**Fondazione Studi**  
Consiglio Nazionale dell'Ordine  
Consulenti del Lavoro  
Via Cristoforo Colombo, 456 - 00145 Roma  
Cod. Fisc. 97237810581  
Partita IVA 06787981007

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rosario Spina", is written over the printed contact information of the Fondazione Studi.