

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA I

COMMITTENTI DELLE ATTIVITÀ DI CONTACT CENTER

PER LA DEFINIZIONE DELLE BUONE PRATICHE SOCIALI E COMMERCIALI DA TENERSI DA PARTE DELLE
AZIENDE OPERANTI NEL SETTORE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

ROMA 04/05/2017

I sottoelencati committenti delle attività di *Contact Center*, in qualità di operatori economici che gestiscono i servizi di contatto con la propria clientela o in via diretta – utilizzando strutture e personale proprio – o in via indiretta (“*outsourcing*”) – affidando tutto o parte dei servizi ad un Contact Center esterno – nel seguito congiuntamente indicati come i “*Committenti*”,

VISTO

- a) l’art. 1 comma 243 della Legge 11 dicembre 2016, n. 232, che modifica il decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, sostituendone l’art. 24 bis ed inserendo così specifiche previsioni volte ad una maggiore tutela tanto dei lavoratori coinvolti quanto degli utenti, anche in relazione ai dati sensibili che possono essere trattati nelle conversazioni e che richiedono un adeguato livello di garanzia;
- b) l’art. 1, comma 10 della Legge 28 gennaio 2016, n. 11 e l’art. 50 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 in materia di clausola sociale;

CONSIDERATO CHE

- è interesse dei Committenti sottoscrittori del presente Protocollo d’Intesa, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie, assicurare per i propri clienti il più alto livello di qualità nel servizio di contatto, sia inbound che outbound, reso in via diretta ed in outsourcing, secondo le modalità del presente protocollo;
- è interesse dei Committenti assicurare, per quanto è di loro responsabilità e competenza, la presenza nel Paese di un settore dei servizi di Customer Care professionale, di elevata qualità, concorrenziale ed economicamente sostenibile;
- il settore dei Contact Center in Italia è caratterizzato al momento da una forte spinta alla delocalizzazione e da riflessi negativi sui livelli di occupazione e quindi sul tessuto sociale;
- è interesse dei Committenti presidiare sempre più attentamente la qualità del servizio;
- la definizione di un insieme di indici di qualità rilevanti per la resa ottimale di servizi di Contact Center potrà portare ad un percorso di riconoscimento ed evidenza delle migliori pratiche nazionali, al pari di quanto già avviene in altri Paesi dell’Unione Europea;
- nell’ottica di garantire la qualità dei servizi resi ai clienti, i Committenti dei servizi di Contact Center hanno deciso di dare il proprio contributo alla sostenibilità di tale settore individuando principi e regole comuni per una sua maggiore sostenibilità, anche sociale, mediante la sottoscrizione del presente Protocollo d’Intesa, che proprio in ragione della sua valenza sociale è aperto ad ulteriori adesioni.

CONVENGONO

Art. 1

(Recepimento delle premesse)

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto.



1

Art. 2
(Qualità del servizio)

1. I Committenti sottoscrittori ritengono necessario assicurare ai propri clienti il più alto livello qualitativo nel servizio di Contact Center.
2. I Committenti intendono pertanto individuare col presente protocollo un insieme minimo di elementi qualitativi rispetto ai quali, in conformità alla normativa dell'Unione Europea, intendono impegnarsi.
3. Per quanto al comma 2, i Committenti si impegnano ad assicurare e a richiedere nelle offerte ai propri fornitori di servizi di Contact Center almeno i seguenti parametri di qualità e a monitorarne l'effettivo rispetto:
 - a. assicurare la chiarezza, la semplicità della fruizione e la correttezza delle informazioni fornite al cliente;
 - b. utilizzare per il contatto un italiano corrente ed un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, assicurando altresì per tutti i contatti erogati al di fuori del territorio nazionale adeguate certificazioni linguistiche (almeno uguali o equivalenti al B2 del Quadro Comune Europeo di riferimento) per tutto il personale assegnato alle commesse affidate;
 - c. dotarsi di procedure di gestione delle richieste dei clienti che garantiscano risposte in tempi definiti, in coerenza con la normativa, la regolamentazione, i contratti, la carta dei clienti;
 - d. garantire l'applicabilità della normativa nazionale in termini di trattamento dei dati personali indipendentemente dal luogo di erogazione del servizio di Contact Center;
 - e. garantire che i contatti telefonici con il consumatore avvengano in fasce orarie rispondenti alle normative e/o autoregolamentazioni vigenti.
4. Il rispetto degli impegni di cui al comma 3 dovrà essere periodicamente monitorato e, se il servizio viene erogato attraverso imprese di Contact Center, opportunamente contrattualizzato e gestito.
5. In considerazione di quanto al precedente comma, i Committenti si impegnano a garantire che:
 - a. entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente accordo, il 95% dei volumi delle attività di Contact Center per la clientela italiana svolte in via diretta¹ sia effettuato sul territorio nazionale, essendo espressamente esclusa l'applicazione di qualunque meccanismo di re-indirizzamento del traffico verso siti localizzati al di fuori del territorio nazionale²;
 - b. in relazione ai contratti stipulati a decorrere dalla sottoscrizione del presente accordo, almeno l'80% dei volumi delle attività di Contact Center per la clientela

¹ Per attività svolte in via diretta si intendono quelle realizzate attraverso personale proprio del Committente o di società del gruppo di appartenenza del Committente.

² Pertanto il reindirizzamento è escluso solo per le chiamate classificate come rientranti nella percentuale del 95% di cui al medesimo art. 2 comma 5 lett. a.



italiana affidate in outsourcing³ sia effettuato sul territorio nazionale, essendo espressamente esclusa l'applicazione di qualunque meccanismo di reindirizzamento del traffico verso siti localizzati al di fuori del territorio nazionale⁴, e a non mettere in atto modifiche operative, strategiche e di prezzo sui fornitori di servizi di Contact Center che incentivino e promuovano lo spostamento di attività dall'Italia all'estero⁵;

- c. a mettere in atto, anche in collaborazione con i propri fornitori, opportune misure di formazione e sviluppo del personale di Contact Center in Italia che ne garantiscano la sempre maggiore professionalità, qualità e produttività, contribuendo anche in questo modo alla stabilità occupazionale, alla sostenibilità del settore ed alla necessaria preparazione per la gestione dei contatti attraverso canali digitali, anche in considerazione della rilevanza nel tempo assunta da tale fenomeno.

Art. 3

(Costo del lavoro)

1. I Committenti si impegnano a non effettuare aste al massimo ribasso, ma ad adottare il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'assegnazione di servizi di Contact Center in outsourcing, valorizzando nei criteri di affidamento gli aspetti tecnici e qualitativi dell'offerta.
2. I Committenti fanno riferimento per gli affidamenti in outsourcing dei propri servizi di Contact Center ad un costo di riferimento del lavoro su base oraria definito ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative⁶. In via residuale, in mancanza di questi ultimi, detto costo di riferimento del lavoro sarà definito sulla base dei contratti collettivi nazionali applicabili alle imprese di Contact Center stipulati con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.
3. I Committenti si impegnano alternativamente a:
 - a. escludere le offerte con costo del lavoro, per personale dipendente e per collaboratori esterni, inferiore a quello determinato ai sensi del comma 2;

³ Si intendono le attività svolte tramite affidamento a società diverse dal Committente e non facenti parte di società del gruppo di appartenenza del Committente.

⁴ Pertanto il reindirizzamento è escluso solo per le chiamate classificate come rientranti nella percentuale dell'80% di cui al medesimo art. 2 comma 5 lett. b.

⁵ L'impegno dei Committenti è, quindi, di non ampliare la percentuale di attività svolte all'estero anche qualora le stesse fossero inferiori al 20% al momento della stipula del presente accordo.

⁶ Per "accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative" si intendono anche i contratti collettivi vigenti per il Committente stipulati con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, applicabili agli operatori di Contact Center.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller initials in the center, and a signature on the right with the number '3' next to it.

- b. valutare le offerte ricevute con un costo del lavoro, per personale dipendente e per collaboratori esterni, inferiore a quello determinato ai sensi del comma 2 sterilizzando i relativi benefici in termini di costo del lavoro⁷.
4. A tal fine, i Committenti si impegnano a richiedere ai propri fornitori di dichiarare, in sede di offerta, la componente del costo del lavoro su base oraria, per personale dipendente e per collaboratori esterni, utilizzata per la formulazione dell'offerta.

Art. 4
(Clausola sociale)

1. I Committenti sottoscrittori si impegnano alternativamente a:
- a. prevedere, anche tramite l'inserimento di specifiche clausole nei contratti con i fornitori e subfornitori, strumenti di tutela dei lavoratori analoghi a quelli previsti dall'art. 50 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.
- b. fornire adeguata valorizzazione, nell'ambito della valutazione delle offerte, all'impegno dei fornitori di garantire l'applicazione di strumenti di tutela dei lavoratori analoghi a quelli previsti dall'art. 50 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Art. 5
(Condizioni economiche)

1. La sottoscrizione del presente Protocollo d'Intesa non comporta costi di adesione per i Committenti.
2. La partecipazione dei delegati dei Committenti al tavolo tecnico di cui al successivo art. 6 è a carico dei Committenti stessi.

⁷ A titolo esemplificativo, laddove il costo del lavoro orario dichiarato dai fornitori sia inferiore al costo di riferimento determinato sulla base delle indicazioni al comma 2, la differenza tra tali due valori sarà neutralizzata, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria, considerando, al solo fine della valutazione economica dell'offerta, un costo orario del lavoro pari a quello di riferimento. Laddove invece il costo del lavoro orario dell'offerta sia superiore al costo di riferimento, non dovrà essere fatta alcuna operazione di neutralizzazione. Nel caso in cui i contratti collettivi utilizzati per la definizione del valore di riferimento non riportassero un costo del lavoro su base oraria, sarà possibile utilizzare quale riferimento i valori su base mensile o annuale ivi indicati. In tale ultimo caso ai fini del successivo comma 4, i Committenti chiederanno ai fornitori di utilizzare la medesima unità di misura.



Handwritten signatures of the parties involved in the agreement, including a small number '4' at the bottom right.

Art. 6
(Percorso di certificazione)

1. I Committenti sottoscrittori avviano un tavolo tecnico volto alla definizione di un possibile percorso di certificazione degli impegni assunti col presente Protocollo d'Intesa.

Art. 7
(Durata)







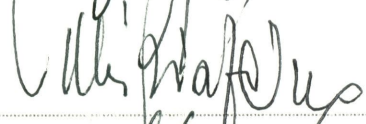


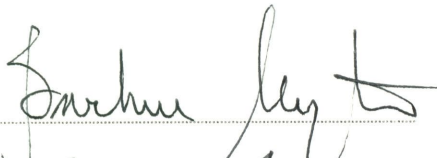
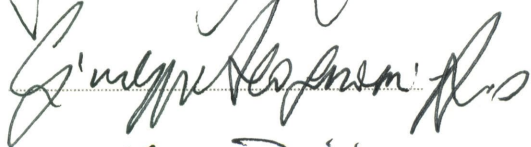

1. Il presente Protocollo d'Intesa ha durata di 18 mesi dalla sua sottoscrizione e si intenderà tacitamente rinnovato alla sua scadenza, per una pari durata, per ciascuno dei Committenti sottoscrittori a meno di espressa richiesta di revoca della sottoscrizione.
2. L'eventuale definizione del percorso di certificazione di cui al precedente art. 6, nel corso della durata del presente Protocollo d'Intesa, potrà portare alla revoca di questo accordo, che sarà in tal caso sostituito dalla Certificazione definita secondo quanto delineato nel quadro delle attività di cui al precedente art. 6.
3. Decorsi 12 mesi dalla stipula del presente accordo, i Committenti sottoscrittori si impegnano a verificare la permanenza delle condizioni alla sua base.

Roma, 4 maggio 2017



5

Pagina firme

<i>Committente</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Firma</i>
Enel S.p.A.	Carlo Tamburi	
Eni S.p.A.	Alberto Chiarini	
Fastweb S.p.A.	Alberto Calcagno	
Intesa San Paolo S.p.A.	Eliano Lodesani	
Mediaset S.p.A.	Fedele Confalonieri	
Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.	Andrea Faragalli Zenobi	
Poste Italiane S.p.A.	Maria Bianca Farina	
Sky Italia s.r.l.	Andrea Zappia	
Telecom Italia S.p.A.	Paolo Di Bartolomei	
Trenitalia S.p.A.	Barbara Morgante	
Unicredit S.p.A.	Giuseppe Scognamiglio	
Vodafone Italia S.p.A.	Aldo Bisio	
Wind Tre S.p.A.	Maximo Ibarra	