

N. 7798/2025



## TRIBUNALE DI TRANI

### SEZIONE LAVORO

In persona del Giudice Dott.ssa Angela Arbore, all'udienza odierna, udita la discussione, ha emesso la seguente

#### SENTENZA

NELLA CONTROVERSIA DI LAVORO ISCRITTA IN R.G. CON IL NUMERO SOPRA INDICATO

#### *TRA*

[REDACTED]

#### RICORRENTE

#### E

[REDACTED]



[REDACTED]

**CONVENUTO**

**RAGIONI IN FATTO E IN DIRITTO DELLA DECISIONE**

Con ricorso depositato in data 02\10\2025, [REDACTED] adiva il Tribunale del Lavoro di Trani proponendo opposizione ai sensi dell'art. 28 della L. n. 300\1970 avverso il decreto di accoglimento n. 21015/2025 del 16/09/2025, reso *inter partes* da questo Tribunale.

Quindi, la società odierna ricorrente conveniva in giudizio le sigle sindacali [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] al fine di domandare, in riforma del predetto decreto opposto, la revoca del decreto medesimo e il rigetto integrale di tutte le domande formulate nel ricorso



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

esperito ex art. 28 per la fase sommaria al presente giudizio. Il tutto, con vittoria di spese, competenze ed onorari della doppia fase processuale.

\_\_\_\_\_ si costituiva in giudizio contestando il ricorso in opposizione e chiedendo la conferma integrale, anche con diversa motivazione, del decreto opposto n. 21015\2025. Quindi, chiedeva di rigettare le domande esperite in ricorso dalla società poiché ritenute inammissibili oltre che infondate in fatto ed in diritto; con vittoria di spese, competenze ed onorari di causa.

Le sigle sindacali \_\_\_\_\_ si costituivano congiuntamente in giudizio, contestando integralmente il ricorso in opposizione e chiedendo l'adozione dei seguenti provvedimenti: ordinare alla società opponente di applicare il CCNL TLC ai lavoratori non iscritti alla Cisl e, in via subordinata, ai lavoratori iscritti alle organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL TLC nonché, in ogni caso, ai lavoratori iscritti alle organizzazioni sindacali comparenti, così disapplicando il trattamento economico e normativo del CCNL BPO; ordinare alla società opponente di astenersi dall'applicare parametri, limiti e condizioni normative di impiego in materia di mansioni, apprendistato, contratti a termine, lavoro in somministrazione, lavoro a *part-time*, lavoro a chiamata, orario di lavoro e clausola sociale peggiorative da quelle del CCNL TLC; ordinare alla società opponente di astenersi dall'applicare ai collaboratori non iscritti alla Cisl e addetti ad attività di *outbound* l'accordo del 4 dicembre 2024 nonché, in via subordinata, ai lavoratori iscritti alle organizzazioni sindacali comparenti; ordinare alla società opponente di rettificare i giudizi ritenuti denigratori espressi dal Direttore Generale e dal Presidente del Consiglio di Amministrazione della società; ordinare alla società opponente di astenersi dal porre in essere le condotte di sostegno delle organizzazioni sindacali della Cisl a danno delle organizzazioni comparenti.

Infine, le sigle sindacali chiedevano di condannare la società ricorrente al risarcimento del danno non patrimoniale in favore delle organizzazioni sindacali stesse nella misura quantificata in euro 20.000,00 per ogni organizzazione o somma diversa ritenuta di giustizia da determinarsi in via equitativa; di ordinare alla società di pubblicare sulla pagina web [https:// www. https://it.network-contacts.com/](https://www.https://it.network-contacts.com/) con formato non inferiore al 50% nella parte alta e, sulla bacheca aziendale, l'emanando provvedimento per almeno 30 giorni nonché su almeno tre quotidiani di tiratura nazionale indicati in "Il Fatto Quotidiano", "La Repubblica", "Sole 24 ore" con formato 276x 186 mm; di ordinare alla società di comunicare l'emanando provvedimento a tutto il personale; di adottare ogni altro provvedimento idoneo a eliminare gli effetti delle condotte antisindacali dedotte; di condannare la società opponente al pagamento di una *astreinte* ex art. 614 bis c.p.c. in favore delle organizzazioni sindacali comparenti per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione dell'emanando provvedimento e nella misura di euro 500,00 da determinarsi in via equitativa ovvero altra somma maggiore o minore di giustizia.

Tutto quanto chiesto, oltre vittoria di spese, competenze ed onorari del giudizio, da distrarre in favore dei procuratori dichiaratisi antistatari.



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

\_\_\_\_\_ si costituiva in giudizio *ad adiuvandum* rispetto alla posizione processuale della \_\_\_\_\_ nonché contro \_\_\_\_\_ chiedendo di riformare e/o rettificare il decreto opposto n. 21015/2025 emesso in data 16\09\2025 nel giudizio sommario n. R.G. 3112/2025 e, per l'effetto, rigettare tutte le domande e richieste avanzate con il ricorso esperito ex art. 28, L. n. 300/1970 poiché ritenute infondate, illegittime ed inammissibili; così confermando che nessun comportamento antisindacale fosse stato posto in essere dalla società \_\_\_\_\_ e parimenti confermando la piena validità, efficacia e legittimità del CCNL BPO; con vittoria delle spese di lite del doppio grado di giudizio.

Acquisiti i documenti prodotti dalle parti e udita l'ampia discussione orale nel corso dell'udienza del 16\12\2026, l'odierno giudicante si riservava in merito alle richieste istruttorie formulate in atti dalle parti. Sciolta la riserva e ritenuta la causa non abbisognevole di alcuna attività istruttoria poiché essenzialmente documentale e già matura per la decisione, all'udienza odierna la causa veniva decisa mediante deposito telematico della sentenza emessa all'esito della trattazione scritta disciplinata ai sensi dell'art. 127 ter c.p.c. Si precisa che non veniva redatto verbale d'udienza e che le parti hanno depositato le note di trattazione scritta.

In particolare, si precisa che con le note di trattazione scritta depositate in data 02/03/2026, \_\_\_\_\_ evidenziavano che, nelle more del giudizio, fosse intervenuto un accordo sindacale sottoscritto presso il Ministero del Lavoro in data 16/12/2025 e con il quale la \_\_\_\_\_ estinta per incorporazione in \_\_\_\_\_ s.r.l. il 05/02/2026, aveva concordato con le stesse organizzazioni sindacali che "*\_\_\_\_\_ s.r.l., costituita in data 20 giugno 2025 al momento inattiva darà avvio ad una operazione straordinaria di aggregazione di impresa che interesserà le società \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ s.r.l., operanti rispettivamente nel settore BPO/Call e Contact Center e nel settore information technology*", "*\_\_\_\_\_ s.r.l. si impegna ad applicare il CCNL delle telecomunicazioni sottoscritto dalle oo.ss. e da \_\_\_\_\_*

Premesso ( ed è del resto incontestato tra le parti ) che l'estinzione per incorporazione non determina l'interruzione del processo ma la prosecuzione *ex lege* nei confronti della incorporante per successione a titolo universale, si osserva quanto di seguito.

**Il ricorso in opposizione è infondato nei termini qui di seguito enunciati e, pertanto, va rigettato.**

Occorre innanzitutto ripercorrere le fasi del giudizio in esame nonché riassumere le allegazioni in fatto dedotte dalle parti nei rispettivi atti.

Con ricorso ex art. 28 della L. 300/70, le sigle sindacali \_\_\_\_\_ avevano convenuto in giudizio \_\_\_\_\_ per accertare la natura antisindacale della condotta tenuta dalla medesima società ed insita nel recesso unilaterale dal CCNL dei lavoratori delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione (CCNL TLC) e relativo Accordo TLC per le



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

collaborazioni nelle attività *outbound* sottoscritto dalle sigle sindacali allora ricorrenti nonché nell'applicazione ai propri dipendenti del CCNL del settore dei Servizi di Business Process Outsourcing, Digital Experience e Data Management (CCNL BPO) sottoscritto in data 04/12/2024 da [REDACTED]

[REDACTED] per le collaborazioni nelle attività *outbound*.

Alla base delle suddette contestazioni, le sigle sindacali avevano asserito che la [REDACTED] avesse violato la funzione di garanzia delle condizioni della flessibilità contrattata affidata al CCNL sottoscritto dalle associazioni comparativamente più rappresentative, sia a livello nazionale che territoriale; disconosciuto la funzione sociale demandata alle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative attraverso l'imposizione di contratti e accordi contenenti trattamenti normativi integrativi o derogatori di vincoli di legge riservati esclusivamente alla contrattazione comparativamente più rappresentativa ai sensi del d.lgs. 81/2015, del d.lgs. 66/2003, del d.lgs. 36/2023 e dell'art. 29 d.lgs. 276/2003; violato la funzione di contrasto del *dumping* normativo nell'ambito degli appalti - riconosciuta alla contrattazione comparativamente più rappresentativa - per effetto dell'applicazione di parametri complessivamente inferiori a quelli stabiliti dal CCNL TLC; condotto trattative "segrete" per la sottoscrizione e applicazione del nuovo CCNL BPO, così imponendo a tutti i lavoratori un contratto non comparativamente più rappresentativo in dispregio del dissenso e della affiliazione sindacale dei lavoratori con grave discredito del ruolo e dell'immagine del sindacato; sostituito l'accordo sulle prestazioni etero organizzate *outbound* sottoscritto dalle sigle sindacali di cui sopra e più rappresentative, con quello sottoscritto da sigle sindacali prive di rappresentatività in genere e nel settore; promosso i contenuti del CCNL BPO attraverso la veicolazione di messaggi e video promozionali ritenuti denigratori nei confronti delle stesse associazioni sindacali.

Adesivamente alle posizioni [REDACTED] era intervenuta nel corso della fase sommaria deducendo la antisindacalità delle condotte poste in essere dalla società e direttamente incidenti sugli interessi e sulla posizione soggettiva di [REDACTED] stessa la quale, in sintesi, deduceva di avere la titolarità negoziale del CCNL TLC e dell'Accordo TLC per le collaborazioni nelle attività *outbound*, nonché, ancora prima, la rappresentanza negoziale delle imprese cui quel contratto si rivolgeva, esprimendo una rappresentatività comparativamente superiore alla rappresentatività dei soggetti firmatari del neocostituito CCNL BPO in funzione dei compiti cui sosteneva (e sostiene anche in questa fase) di essere stata investita dall'ordinamento.

*Ad opponendum* rispetto alle posizioni delle OO.SS., invece, era intervenuta [REDACTED] la quale, oltre ad eccepire il difetto di legittimazione ad agire delle organizzazioni sindacali allora ricorrenti, aveva rappresentato che l'avvenuto rinnovo del CCNL TLC avesse reso pienamente legittimo il diritto all'uscita dal medesimo a favore del CCNL BPO negli stessi



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

termini dedotti dalla [redacted] tanto da ritenere successivamente, ossia in fase di costituzione al presente giudizio, improduttiva di effetti ogni statuizione in termini, con conseguente cessazione (anche parziale) della materia del contendere.

Preso atto delle rispettive posizioni assunte dalle parti, questo Tribunale (Giudice Dott. Loiodice), in data 15 settembre 2025, all'esito della fase sommaria, aveva adottato il decreto n. 21015, così decidendo: *"accerta l'antisindacalità della condotta di cambio CCNL effettuata dalla società resistente senza un previo accordo con le OO.SS. ricorrenti; vieta alla parte resistente l'applicazione del CCNL BPO in mancanza di un accordo con le OO.SS. ricorrenti sul cambio di CCNL; compensa integralmente le spese tra le parti"*.

Di conseguenza, con il presente ricorso, la [redacted] proponeva opposizione avverso l'anzidetto decreto reiterando, sostanzialmente, le medesime doglianze e argomentazioni sviluppate nel corso della fase sommaria e concludendo per la revoca del decreto opposto, con conseguente rigetto delle domande formulate dalle OO.SS.

In particolare, la società, ora come allora, deduceva che soltanto il 17,70% del fatturato e il 14,70% del perimetro occupazionale della propria attività fossero afferenti al settore delle Telecomunicazioni, così adducendo, in prima battuta, che il CCNL di riferimento non potesse essere quello delle Telecomunicazioni. Invero, la società riferiva che le proprie attività non fossero riconducibili alle attività tradizionalmente ricadenti nel settore delle Telecomunicazioni, ossia quelle di telefonia fissa e/o mobile, di trasmissione dati e/o contenuti digitali e multimediali anche attraverso l'esercizio di reti, di *networking* (*e-commerce*, internet, posta elettronica, ecc.) né che si occupasse di apparati e servizi di gestione, manutenzione ed esercizio di impianti e reti di telecomunicazione.

Invece, riferiva che le proprie attività consistessero nell'occuparsi, per soggetti terzi, della cura dei servizi di *front-office* da remoto per l'assistenza commerciale, il supporto tecnico e informatico, la vendita diretta o l'assistenza al cittadino nel godimento di prestazioni pubbliche nonché servizi di *back-office* per la gestione di richieste scritte, di richieste documentali, di processi di credito, di procedimenti di prefatturazione e fatturazione, di attivazioni e disattivazioni di forniture o utenze. E tanto proponendo ai propri clienti servizi quali la gestione e l'analisi degli ambienti di lavoro digitali, dei sistemi di rete, dei sistemi di sicurezza (in particolare *cyber security*), dei sistemi IT, nonché il supporto nelle *data analytics*, nel *data engineering* e nei processi di intelligenza artificiale, anche generativa.

Per tale ragione, [redacted] dichiarava di aderire ad [redacted] e, di conseguenza, di aver applicato ai propri dipendenti, sino al 31\01\2025, il CCNL TLC per il sol fatto che, sino al dicembre 2024, non fosse esistito un contratto collettivo dedicato espressamente al settore dei servizi di BPO e CRM. Sosteneva altresì la società di aver aderito al CCNL BPO dedicato specificamente al settore merceologico dei servizi BPO, CRM, DX e DM, con le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro ANPIT, Federcontact e Ateca e con le organizzazioni sindacali dei lavoratori CISAL, CISAL Terziario, CISAL Comunicazione e Confedir,



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

ritenendo che il trattamento economico e normativo emergente dal nuovo CCNL fosse migliorativo rispetto a quello scaturente dal precedente.

Inoltre, sosteneva di aver la [REDACTED] in qualità di associata di [REDACTED], compiuto tutte le necessarie azioni per la migrazione verso quell'ultimo accordo, peraltro informando, già con lettera datata 29\04\2024 e trasmessa in pari data a mezzo PEC, sia le Segreterie Nazionali e Territoriali delle sigle sindacali odierne resistenti che le RSA e le RSU delle sedi di Concorezzo, Bologna, Roma, Molfetta, Taranto, Reggio Calabria e Crotone.

Infine, la società contestava l'eccepito illegittimo accreditamento alla Cisl da parte delle OO.SS.; la presunta attività denigratoria dei vertici di [REDACTED] l'antisindacalità della condotta, anzi ritenuta non provata né dedotta; la mancanza, da parte delle OO.SS., di una richiesta di confronto con l'azienda la quale, invece, dichiarava di aver avviato tale confronto a più riprese; il presunto disconoscimento del ruolo del CCNL TLC in materia di flessibilità contrattuale e *dumping*.

Di fatto, quindi, affermando la piena legittimità del recesso dal CCNL TLC, dell'adesione al CCNL BPO nonché dell'applicazione dell'Accordo [REDACTED] sulle collaborazioni *outbound*.

Ebbene, chiarite in sintesi le contrapposte posizioni difensive delle parti in causa, si ritiene opportuno procedere ad una più completa disamina, punto per punto, delle questioni sottese alla controversia in esame. Vale la pena ribadire sin da ora che, a parere di questo organo giudicante, l'opposizione proposta dalla [REDACTED] non appare meritevole di accoglimento, risultando infondata in fatto e in diritto per tutte le ragioni che si riportano di seguito.

### 1) Sulla richiesta di sentenza parziale

Merita soffermarsi preliminarmente sulla richiesta formulata in udienza delle organizzazioni sindacali opposte per la definizione del presente giudizio mediante sentenza parziale, limitatamente all'accertamento della violazione del principio di ultrattività di cui all'art. 4 del CCNL TLC.

Ritiene questo giudice che non sussistono i presupposti all'adozione di una sentenza parziale nei termini richiesti.

Ai sensi degli artt. 277 e 279 c.p.c., infatti, la sentenza parziale è ammissibile solo quando la controversia abbia ad oggetto capi di domanda tra loro autonomi e scindibili, la cui definizione non richiede ulteriori accertamenti comuni né comporti il rischio di giudicati contrastanti.

Nel caso di specie, il richiamo all'art. 4 non integra un capo autonomo di domanda, bensì uno dei parametri normativi invocati dalle organizzazioni sindacali per sostenere l'antisindacalità della condotta complessivamente contestata alla società.



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

L'accertamento dell'asserita violazione della disposizione contrattuale collettiva risulta, pertanto, inscindibilmente connessa alla valutazione complessiva della condotta datoriale, del suo impatto sull'esercizio dell'attività sindacale e della sua idoneità a integrare una lesione dei diritti tutelati dall'art. 28, L. n. 300/1970.

Ne consegue che, in assenza dei presupposti di autonomia e scindibilità richiesti per l'adozione di una sentenza parziale, l'oggetto della domanda non si ritiene definibile in via parziale, dovendo piuttosto il giudizio avere una decisione unitaria.

## 2) *Sulla richiesta di cessazione della materia del contendere*

Ancora, sempre in via preliminare, merita soffermarsi sull'assunto anche della società opponente secondo cui l'avvenuto rinnovo del CCNL TLC costituirebbe un fatto nuovo, dirimente e tale da superare definitivamente la questione dell'ultrattività del contratto collettivo.

Si ritiene che tale argomentazione non sia condivisibile e non incida sulla fondatezza del decreto opposto.

La prospettazione difensiva muove da una ricostruzione riduttiva dell'oggetto del giudizio che viene ricondotto alla sola questione dell'ultrattività del CCNL TLC e alla persistenza del vincolo contrattuale oltre la sua naturale scadenza.

In realtà, la controversia non ha mai avuto ad oggetto, in via esclusiva o prevalente, la verifica della perdurante efficacia formale del contratto collettivo disapplicato, bensì la valutazione della condotta complessivamente tenuta dalla società e della sua idoneità a ledere il ruolo e le prerogative delle organizzazioni sindacali. Sotto tale profilo, pertanto, la questione dell'ultrattività del CCNL TLC assume un rilievo meramente accessorio e non decisivo.

Per meglio dire, nel caso in esame resta centrale il dato in base al quale la società abbia unilateralmente receduto dall'applicazione del contratto *leader*, privando le organizzazioni sindacali ricorrenti del ruolo normativo e regolatorio loro attribuito dall'ordinamento. È quindi tale condotta - nella sua dimensione funzionale e sistemica - a costituire l'oggetto del giudizio ex art. 28 Stat. Lav. e non la mera perdurante efficacia formale del contratto collettivo disapplicato.

Sotto questo profilo, il sopravvenuto rinnovo del CCNL TLC non assume carattere dirimente. Esso, infatti, costituisce un evento successivo rispetto alla condotta denunciata e non è idoneo, di per sé, a rimuovere o a neutralizzare gli effetti lesivi prodotti della condotta antisindacale già realizzata.

In materia di repressione della condotta antisindacale ciò che rileva è l'idoneità del comportamento datoriale a comprimere o a pregiudicare l'attività sindacale nel momento in cui viene posto in essere; per cui la successiva evoluzione del quadro contrattuale non elide automaticamente la lesione già verificatasi, né priva di interesse la tutela richiesta dalle organizzazioni sindacali.



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

Il rinnovo del CCNL TLC non legittima, dunque, *ex post* la condotta tenuta dalla società, né può essere invocato per giustificare una scelta che ha inciso in modo diretto sulla sfera di competenza delle organizzazioni sindacali ricorrenti, privandole del ruolo loro riconosciuto nel sistema delle relazioni industriali, come meglio si dirà più avanti.

### 3) Sulla natura antisindacale della condotta

Si rammenta che, ai fini dell'accertamento della condotta antisindacale ex art. 28 della L. n. 300/1970, non è richiesta la sussistenza dell'elemento soggettivo del dolo o della colpa, essendo sufficiente che il comportamento datoriale sia stato oggettivamente idoneo a comprimere, ostacolare o svuotare l'esercizio dell'attività sindacale ovvero a ledere le prerogative delle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative nel settore di riferimento.

Nel caso di specie, la condotta contestata – consistente nel recesso unilaterale dal CCNL TLC e nella contestuale applicazione del CCNL BPO nonché dei relativi accordi sulle collaborazioni *outbound*, senza un previo confronto né accordo con le OO.SS. odierne ricorrenti – presenta tali connotati oggettivi di lesività, avendo inciso direttamente sulla titolarità negoziale delle OO.SS. firmatarie del CCNL TLC; sulla funzione regolativa e di garanzia demandata alla contrattazione collettiva comparativamente più rappresentativa; sulla possibilità per le organizzazioni sindacali di esercitare un'effettiva azione di rappresentanza e tutela degli interessi collettivi dei lavoratori coinvolti.

Ne consegue che correttamente il decreto opposto ha ravvisato la natura antisindacale della condotta datoriale e tanto, come si vedrà, indipendentemente dalle valutazioni di merito sul contenuto dei due contratti collettivi.

### 4) Sull'attività svolta dalla [REDACTED]

Non si condividono le argomentazioni sviluppate dalla società opponente in ordine alla natura dell'attività svolta.

In primo luogo, occorre rilevare che la qualificazione dell'attività di impresa, ai fini dell'individuazione del contratto collettivo applicabile e, più in generale, della verifica della legittimità della condotta datoriale in ambito sindacale, non può fondarsi esclusivamente su una descrizione meramente formale o autodefinitoria dell'oggetto sociale, ma deve essere effettuata sulla base di un accertamento sostanziale e concreto delle attività effettivamente svolte e delle modalità con cui esse si inseriscono nel ciclo produttivo dei committenti. Nel caso di specie, dalle stesse allegazioni della [REDACTED] emergeva che l'attività aziendale consistesse prevalentemente nello svolgimento, per conto di soggetti terzi, di: servizi di assistenza commerciale e tecnica da remoto; attività di *customer care* e supporto all'utenza; servizi di vendita diretta e



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

gestione dei contatti *outbound*; attività di *front-office* e *back-office* funzionalmente collegate alla gestione di utenze, contratti, servizi e forniture.

Orbene, tali attività presentano tutte le caratteristiche tipiche dell'attività di *call center*, intesa in senso ampio e moderno, come struttura organizzata deputata alla gestione dei flussi di comunicazione tra impresa e clientela finale, mediante canali telefonici e digitali, sia in modalità *inbound* che *outbound*.

La circostanza che tali attività vengano svolte attraverso strumenti tecnologici avanzati, piattaforme digitali, sistemi IT evoluti, *data analytics* o soluzioni di intelligenza artificiale non ne muta la natura sostanziale, ma costituisce piuttosto un'evoluzione tecnologica del modello organizzativo del *call center* tradizionale, ormai da tempo integrato con strumenti digitali e multicanale.

Sotto tale profilo, la giurisprudenza ha mostrato che l'attività di *call center*, anche quando svolta in *outsourcing* e con modalità tecnologicamente avanzate, si colloca strutturalmente all'interno della filiera delle telecomunicazioni, in quanto: presuppone l'utilizzo sistematico e organizzato di reti e servizi di comunicazione elettronica; è funzionalmente connessa all'erogazione, gestione e assistenza di servizi TLC; rappresenta una fase essenziale del rapporto tra operatore di telecomunicazioni e utenza finale.

Tanto si ritiene desumibile sulla base di un'interpretazione estensiva delle pronunce di legittimità nelle quali, pur non essendovi stata una massima di principio specifica e autonoma nei termini suddetti, comunque si è considerata l'attività di *call center* quale servizio funzionale alle telecomunicazioni se svolta da operatori TLC in virtù di un rapporto contrattuale e, quindi, si sono applicate norme e contratti tipici del settore delle telecomunicazioni, così da ritenere l'attività di *call center* integrata nella struttura di un'impresa di telecomunicazioni e servizi tipici ad essa connessi (si vedano, in questo senso, Cass., Sent. n. 1316/2017; Ord. n. 9552\3024).

Ne consegue che l'attività di *customer care*, assistenza tecnica, gestione delle chiamate e dei contatti con i clienti di operatori TLC non può essere artificiosamente scissa dal settore delle telecomunicazioni solo perché svolta da un soggetto terzo o qualificata come servizio di BPO.

Sul punto, deve osservarsi che la nozione di Business Process Outsourcing non individua un autonomo e distinto settore produttivo, ma descrive una modalità organizzativa di esternalizzazione di funzioni aziendali, la quale può riguardare settori merceologici anche profondamente diversi tra loro. Pertanto, l'etichetta "BPO" non è di per sé idonea a fondare un mutamento del contratto collettivo applicabile, né tantomeno a legittimare una fuoriuscita unilaterale dal perimetro contrattuale delle telecomunicazioni.

Nel caso concreto, risulta significativo che la stessa [REDACTED] avesse applicato il CCNL TLC per un arco temporale considerevole, giustificando ora tale scelta come meramente contingente e legata all'assenza, sino al dicembre 2024, di un CCNL dedicato al settore BPO. Ma tale ricostruzione non è persuasiva. L'applicazione protratta nel tempo del CCNL TLC, infatti, non può essere degradata a scelta occasionale o provvisoria, avendo contribuito a consolidare un assetto stabile di relazioni sindacali; un inquadramento



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

settoriale dell'impresa; un legittimo affidamento delle OO.SS. e dei lavoratori circa il perimetro contrattuale di riferimento.

In tale contesto, la successiva riqualificazione unilaterale dell'attività aziendale come estranea al settore TLC appare funzionale non già a una mutata realtà produttiva, bensì alla giustificazione *ex post* di una scelta datoriale di discontinuità contrattuale, assunta in assenza di accordo sindacale.

Deve pertanto concludersi che l'attività svolta dalla [REDACTED] è sostanzialmente riconducibile a quella di *call center* operante nella filiera delle telecomunicazioni, con conseguente insussistenza dei presupposti per ritenere legittima, sotto il profilo sindacale, la fuoriuscita unilaterale dal CCNL TLC.

*5) La rappresentatività delle associazioni datoriali firmatarie del CCNL TLC e del CCNL BPO, nonché dei relativi accordi per le collaborazioni in attività svolte in modalità outbound*

La questione della rappresentatività delle associazioni sindacali e datoriali firmatarie dei contratti collettivi posti a raffronto assume rilievo dirimente nel presente giudizio, poiché la contestata condotta datoriale si inserisce in un contesto normativo e ordinamentale nel quale la rappresentatività comparata costituisce criterio selettivo essenziale per l'attribuzione di specifiche funzioni regolative alla contrattazione collettiva. Occorre premettere che, pur in assenza di una disciplina legislativa compiuta dell'art. 39 Cost., l'ordinamento attribuisce alla contrattazione collettiva stipulata da organizzazioni comparativamente più rappresentative una funzione privilegiata in molteplici ambiti, tra cui – per quanto qui rileva – la regolazione delle forme di flessibilità del lavoro, delle deroghe legali e degli istituti incidenti sull'organizzazione del lavoro.

In tale quadro, la nozione di rappresentatività comparata non può essere intesa in senso meramente formale, né ridotta al solo dato della stipulazione di un contratto collettivo, ma richiede una valutazione complessiva e sostanziale, fondata su una pluralità di indici quali: la diffusione territoriale dell'organizzazione; il numero degli iscritti; la partecipazione alla contrattazione collettiva nazionale di settore; la stabilità e continuità dell'azione sindacale; il riconoscimento, anche di fatto, da parte delle imprese e dei lavoratori del settore.

Alla luce di tali criteri, deve rilevarsi come le organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL TLC risultino pacificamente dotate di una rappresentatività storica e strutturata nel settore delle telecomunicazioni, avendo esse partecipato in modo continuativo alla regolazione collettiva di un comparto produttivo di rilevanza strategica, nonché alla stipulazione di accordi integrativi e applicativi relativi alle attività di *call center* e di assistenza *outbound*.

Parimenti, sotto il profilo datoriale, [REDACTED] risulta da tempo riconosciuta quale associazione rappresentativa delle imprese operanti nel settore TLC, con una funzione di coordinamento e



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

di regolazione collettiva che si è consolidata nel tempo attraverso la stipulazione del CCNL di settore e dei relativi accordi attuativi.

Diversamente, il CCNL BPO è stato sottoscritto da associazioni datoriali e sindacali che, pur legittimamente costituite e astrattamente abilitate alla stipulazione di contratti collettivi, non risultano aver dimostrato, in atti, una rappresentatività comparativamente equivalente nel settore delle telecomunicazioni, nemmeno con specifico riferimento alle attività di *call center* riconducibili a tale comparto.

In particolare, la qualificazione del CCNL BPO come contratto “dedicato” al settore dei servizi di Business Process Outsourcing non può essere assunta quale elemento decisivo, poiché, come già evidenziato, il BPO costituisce una modalità organizzativa trasversale e non un settore produttivo unitario e autonomo, sicché la rappresentatività dei soggetti stipulanti deve essere valutata in relazione alle attività concretamente svolte e al contesto settoriale di riferimento.

Ne discende che la stipulazione di un contratto collettivo da parte di soggetti sindacali non comparativamente più rappresentativi nel settore specifico non consente, di per sé, di incidere unilateralmente su assetti negoziali preesistenti, soprattutto laddove tali assetti risultino sorretti da una contrattazione collettiva storicamente applicata e da relazioni sindacali consolidate.

Tali considerazioni valgono, a fortiori, con riferimento agli accordi per le collaborazioni svolte in modalità *outbound*, i quali incidono direttamente su ambiti regolati dalla legge mediante rinvio espresso alla contrattazione collettiva comparativamente più rappresentativa.

In tale prospettiva, la sostituzione dell'accordo TLC con quello stipulato nell'ambito del CCNL BPO, in assenza di un accordo con le OO.SS. firmatarie del CCNL TLC, determina una compressione della funzione selettiva attribuita dall'ordinamento alla rappresentatività sindacale.

Ne consegue che la scelta della ██████████ di aderire al CCNL BPO e ai relativi accordi, pur astrattamente lecita sul piano associativo, non può tradursi, sul piano delle relazioni sindacali, in una disapplicazione unilaterale del CCNL TLC, pena la lesione delle prerogative delle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e, conseguentemente, la configurabilità di una condotta antisindacale.

Alla luce delle considerazioni che precedono, quindi, anche sotto questo aspetto, deve ritenersi corretta la valutazione operata in sede sommaria circa la rilevanza determinante della rappresentatività delle parti stipulanti il CCNL TLC rispetto a quelle firmatarie del CCNL BPO, con conseguente infondatezza delle censure sollevate sul punto dalla società opponente.

██████████  
La società opponente, unitamente all'interveniente *ad adiuvandum* ██████████ ha attribuito rilievo centrale ai rapporti intercorrenti tra ██████████ nel tentativo di sostenere che l'adesione datoriale a quest'ultima e la stipulazione del CCNL BPO avrebbero determinato una legittima fuoriuscita dal



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

perimetro contrattuale del CCNL TLC e, correlativamente, una perdita di titolarità negoziale in capo ad

Tale impostazione non può però essere condivisa.

In primo luogo, deve osservarsi che la titolarità negoziale di un'associazione datoriale e la sua legittimazione alla stipulazione di un contratto collettivo di settore non dipendono in modo esclusivo né automatico dall'adesione delle singole imprese, né possono essere elise per effetto di scelte associative individuali, specie quando tali scelte intervengano in un contesto di relazioni industriali già strutturato.

Peraltro, le contrapposte ricostruzioni offerte da [redacted] e da [redacted] in ordine alla titolarità negoziale del CCNL TLC e, più in generale, alla rappresentanza datoriale del settore dei *call e contact center* impongono una valutazione che non può arrestarsi alla mera dimensione quantitativa delle rispettive basi associative, ma deve essere condotta alla luce della storia delle relazioni industriali di settore, della continuità negoziale e del riconoscimento ordinamentale di fatto maturato nel tempo.

[redacted] risulta, per *tabulas* e per notorio, associazione datoriale storicamente rappresentativa delle imprese operanti nel settore delle telecomunicazioni, avendo svolto per un arco temporale significativo una funzione di coordinamento, rappresentanza e stipulazione della disciplina collettiva nazionale del settore, nonché dei relativi accordi attuativi concernenti le attività di *call center* e di assistenza *outbound*.

I rapporti di cooperazione, interlocuzione o anche di conflittualità tra [redacted] e [redacted], per come dedotti dalle parti, attengono alla dinamica interna del sistema associativo datoriale e non risultano idonei a incidere, sul piano esterno, sulla legittimazione negoziale di [redacted] né sul ruolo che essa riveste nel sistema delle relazioni industriali del settore TLC.

Per meglio dire, deve rilevarsi che l'adesione della [redacted] all'associazione datoriale [redacted] e la stipulazione con essa del CCNL BPO, pur pratiche legittime sotto il profilo della libertà associativa, non possono essere utilizzate quale strumento per eludere o neutralizzare il ruolo delle OO.SS. e delle associazioni datoriali comparativamente più rappresentative nel settore di riferimento.

Diversamente opinando, si finirebbe per attribuire alle imprese la possibilità di modificare unilateralmente il quadro contrattuale applicabile mediante il semplice mutamento di affiliazione associativa, con conseguente svuotamento di contenuto della contrattazione collettiva nazionale e delle garanzie ordinamentali connesse alla rappresentatività.

Di particolare significatività, ai fini che qui rilevano, è poi il rapporto intercorso tra le due associazioni datoriali. Come emerge dagli atti, già a partire dal 2011, e poi formalmente nel 2012, tali associazioni riconobbero espressamente il CCNL TLC quale contratto collettivo di riferimento per le imprese di *call center*, richiedendo di operare nell'ambito di [redacted] e delegando a quest'ultima la titolarità negoziale del contratto. In tale contesto si colloca la stipulazione del protocollo d'intesa del 2011, successivamente rinnovato nel 2015, con il quale [redacted] e [redacted] si qualificavano congiuntamente come "associazioni di



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

*rappresentanza di imprese della filiera delle telecomunicazioni"*, ribadendo che la prima fosse l'unico soggetto dotato della titolarità negoziale del CCNL TLC e concordando una partecipazione di rappresentanti della seconda alla delegazione negoziale guidata da [REDACTED] per il rinnovo del contratto collettivo.

Tale assetto negoziale, che lungi dall'essere meramente occasionale, ha retto per oltre un decennio ed ha costituito il fondamento delle relazioni industriali del comparto dei *call center*, consolidando un riconoscimento reciproco dei ruoli e delle funzioni tra le associazioni datoriali coinvolte.

A fronte di tale quadro, le argomentazioni sviluppate da [REDACTED] pur evidenziando un indubbio impegno associativo e una significativa capacità di aggregazione nel settore del BPO, non risultano idonee a scalfire la titolarità negoziale storicamente esercitata da [REDACTED] sul CCNL TLC.

In particolare, il fatto che [REDACTED] non abbia mai sottoscritto formalmente il CCNL TLC e abbia sempre rivendicato l'esigenza di un contratto specifico per il settore del BPO non consente di ritenere che il CCNL TLC sia stato applicato dalle imprese associate in modo meramente "derivato" o provvisorio. Al contrario, l'applicazione protratta del CCNL TLC, accompagnata dalla partecipazione – seppur mediata – al processo negoziale attraverso [REDACTED] denota l'esistenza di un riconoscimento sostanziale della centralità di tale contratto quale strumento di regolazione del lavoro nei *call center*.

Parimenti, la circostanza che [REDACTED] abbia promosso iniziative di rilievo istituzionale, normativo e culturale a favore del settore del BPO, così come la sua rilevanza numerica in termini di imprese e addetti rappresentati, non è di per sé sufficiente a determinare una automatica traslazione della titolarità negoziale del settore, né a legittimare una disapplicazione unilaterale del CCNL TLC da parte delle singole imprese.

La scelta di [REDACTED] di promuovere un nuovo CCNL dedicato al settore del BPO si colloca, dunque, in una dinamica evolutiva legittima sotto il profilo associativo, ma non può retroagire né incidere unilateralmente su assetti negoziali consolidati, né tantomeno giustificare la fuoriuscita unilaterale delle imprese dal perimetro del CCNL TLC in assenza di un accordo sindacale condiviso.

Ne consegue che, ai fini del presente giudizio, deve riconoscersi ad [REDACTED] una titolarità negoziale piena e non elisa sul CCNL TLC e sui relativi accordi applicativi, con particolare riferimento alle attività di *call center* e *outbound*, sicché la condotta della [REDACTED] che ha disapplicato tali accordi aderendo unilateralmente al CCNL BPO, risulta idonea a ledere l'equilibrio delle relazioni sindacali di settore e le prerogative delle organizzazioni sindacali coinvolte.

### 7) *Il ruolo della CISAL*

La tesi sostenuta dalla società e dall'associazione datoriale *ad adiuvandum*, secondo cui la stipula del CCNL BPO con CISAL legittimerebbe la sostituzione del CCNL TLC in ragione della presunta maggiore o comparata rappresentatività della CISAL, non può essere condivisa.



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

Dagli atti di causa emerge, con chiarezza, come la controversia non riguardi la astratta legittimazione della CISAL ad operare nel sistema delle relazioni sindacali, bensì la pretesa di attribuirle una posizione di preminenza rappresentativa nel settore specifico delle telecomunicazioni e dei *call center*, tale da consentire alla società di disapplicare un contratto collettivo stipulato da organizzazioni pacificamente dominanti nel medesimo ambito produttivo.

La giurisprudenza, anche amministrativa e costituzionale (Corte Cost., Sent. n. 156 del 30 ottobre 2025), è infatti costante nell'affermare che la valutazione di rappresentatività debba essere compiuta settore per settore, mediante comparazione tra organizzazioni sindacali concorrenti nello stesso ambito produttivo.

Orbene, la nozione di comparata maggiore rappresentatività, così come elaborata dalla giurisprudenza, non può essere appiattita su un riconoscimento meramente istituzionale o formale su scala nazionale, né può discendere automaticamente dalla presenza di una confederazione sindacale all'interno del CNEL o di altri organismi pubblici.

Essa richiede, invece, una valutazione concreta, settoriale e comparativa, che tenga conto della effettiva diffusione del sindacato nel comparto interessato, della consistenza numerica degli iscritti, della partecipazione alle relazioni industriali, della continuità dell'azione sindacale e, soprattutto, della capacità di rappresentare in modo stabile e prevalente gli interessi dei lavoratori della specifica categoria.

Sotto tale profilo, il materiale istruttorio versato in atti dalle organizzazioni sindacali opposte evidenziava in modo univoco come le sigle firmatarie del CCNL TLC costituissero, nel settore delle telecomunicazioni e dei *call center*, le organizzazioni comparativamente più rappresentative, sia in termini di diffusione del contratto collettivo applicato, sia con riferimento alla presenza nelle RSU, sia per numero di lavoratori rappresentati a livello nazionale e aziendale, risultando il TLC applicato, secondo i dati CNEL, a oltre 130.000 lavoratori e a più di 1.300 aziende ed essendo individuato quale contratto di riferimento del settore anche in sede istituzionale (decreto del Ministero del Lavoro dell'8 agosto 2024).

Al contrario, la CISAL – pur essendo una confederazione riconosciuta e legittimata a stipulare contratti collettivi – risultava strutturalmente minoritaria nel comparto di riferimento, con una presenza elettorale e associativa residuale rispetto alle organizzazioni sindacali opposte, come dimostrato da una pluralità di dati convergenti: assenza o marginalità pressoché totale nelle elezioni RSU del settore; percentuali di consenso inferiori (pari allo 0,46%, risultando ultima tra le sigle sindacali); assenza all'interno della società opponente alla data della migrazione contrattuale; mancata partecipazione significativa alla contrattazione collettiva di settore; assenza o marginalità negli organismi istituzionali settoriali.

Tant'è vero che emergeva in atti che l'eventuale incremento di adesioni alla CISAL fosse stato successivo all'applicazione del CCNL BPO, costituendo effetto diretto della scelta unilaterale datoriale, non già indice di una rappresentatività comparativa originaria.

Non si ritiene decisivo il richiamo operato dalla società e dall'associazione datoriale a decreti ministeriali o pronunce amministrative che attestano la "maggiore rappresentatività" della CISAL su base nazionale o in



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

settori diversi. Tali riconoscimenti, infatti, non valgono a sovvertire il principio – ormai consolidato – secondo cui la comparazione deve avvenire all'interno del medesimo perimetro contrattuale e produttivo e non può essere estesa in via automatica a comparti caratterizzati da una storica e consolidata egemonia contrattuale di altre organizzazioni sindacali.

Parimenti inconferenti risultano i richiami a procedure Consip, pronunce in materia di appalti pubblici, contratti collettivi riferiti a settori diversi (servizi ausiliari, multiservizi, commercio).

Tali fattispecie rispondono a logiche normative differenti, attengono a settori merceologici non coincidenti e non assolvono all'onere di dimostrare la comparata maggiore rappresentatività della CISAL nel settore TLC. In definitiva, la CISAL non può ritenersi, nel settore oggetto di causa, più rappresentativa – né comparativamente più rappresentativa – delle organizzazioni sindacali odierne ricorrenti, le quali continuano a esprimere il baricentro della rappresentanza collettiva nel comparto delle telecomunicazioni e dei *call center*. Conseguentemente, la stipula del CCNL BPO non è idonea a legittimare la disapplicazione del CCNL TLC, né può escludere la rilevanza delle doglianze sindacali in ordine alla condotta datoriale.

Le argomentazioni svolte dalla società e dall'associazione datoriale *ad adiuvandum* devono pertanto essere rigettate, in quanto fondate su una nozione di rappresentatività astratta e decontestualizzata, non coerente con i principi elaborati dalla giurisprudenza e smentita dalle risultanze documentali acquisite al processo.

8) *La migrazione contrattuale operata dalla* [REDACTED]

La migrazione contrattuale dal CCNL TLC al CCNL BPO operata dalla [REDACTED] costituisce il fulcro della condotta contestata ed è un ulteriore profilo rispetto al quale emerge con maggiore evidenza la lesione delle prerogative sindacali tutelate dall'art. 28 della L. n. 300/1970.

Dalla ricostruzione in fatto emergeva che la società opponente aveva operato il cambio di contratto collettivo applicabile ai propri dipendenti in via unilaterale, ritenendo sufficiente una preventiva comunicazione alle organizzazioni sindacali, alle RSA e alle RSU, senza che tale comunicazione fosse preceduta o seguita da un confronto sindacale effettivo volto alla definizione condivisa delle condizioni e delle modalità della migrazione.

Tale modalità operativa non può essere ritenuta conforme ai principi che regolano le relazioni industriali nei contesti caratterizzati da una contrattazione collettiva nazionale strutturata e storicamente applicata. In particolare, la giurisprudenza ha chiarito che il datore di lavoro, pur non essendo vincolato a un obbligo generalizzato di contrattazione, non può unilateralmente incidere su assetti negoziali consolidati in modo tale da svuotare di contenuto il ruolo delle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative (Cass. Civ., Sez. Lav., Ord. 11 novembre 2025, n. 29737).



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

Nel caso di specie, la migrazione contrattuale non si è limitata a una mera sostituzione formale del contratto collettivo, ma ha inciso su un complesso di istituti – inquadramenti, flessibilità, disciplina delle collaborazioni *outbound* – che costituiscono il nucleo essenziale della funzione regolativa del CCNL TLC e degli accordi attuativi sottoscritti dalle OO.SS. ricorrenti.

La comunicazione inviata dalla ██████████ in data 29 aprile 2024, per quanto formalmente corretta sotto il profilo informativo, non può essere equiparata a un confronto sindacale effettivo. Essa si è infatti risolta nella mera notificazione di una decisione già assunta, senza alcuna apertura alla discussione, alla negoziazione o alla ricerca di soluzioni condivise.

In tale contesto, risulta irrilevante che la società affermi di aver “avviato” un confronto o di essersi resa disponibile al dialogo, laddove tale disponibilità non si sia tradotta in un reale processo negoziale idoneo a incidere sulle scelte datoriali già definite.

L’adempimento formale dell’informazione non può surrogare l’obbligo di leale cooperazione che governa le relazioni sindacali, soprattutto in presenza di una scelta suscettibile di alterare in modo significativo l’equilibrio contrattuale esistente.

Va inoltre osservato che la migrazione è stata attuata indipendentemente dalla posizione e dal dissenso espresso dalle OO.SS. firmatarie del CCNL TLC, con conseguente compressione del diritto delle stesse di esercitare la propria funzione rappresentativa e negoziale. Tale compressione è ulteriormente aggravata dalla circostanza che il cambio di contratto sia stato accompagnato dall’applicazione di un accordo sulle collaborazioni *outbound* stipulato con soggetti diversi da quelli storicamente titolari della regolazione di tale materia.

Ne discende che la condotta datoriale non può essere ricondotta a un legittimo esercizio della libertà di iniziativa economica o della libertà associativa, poiché tali libertà trovano un limite nei diritti collettivi tutelati dall’ordinamento e non possono essere esercitate in modo da eludere o neutralizzare il ruolo del sindacato.

9) *L’ambito di applicazione del CCNL TLC e del CCNL BPO nella classificazione CNEL e nelle declaratorie contrattuali*

Ai fini della verifica della condotta sindacale oggetto di causa, è apparso opportuno individuare anche il perimetro contrattuale di riferimento dell’attività svolta dalla società odierna opponente.

Le risultanze documentali e le argomentazioni svolte dalle parti opposte hanno dimostrato la sovrapposibilità oggettiva dell’ambito di applicazione del CCNL TNC e del CCNL BPO con riferimento alle attività di *call center*, oggetto del presente giudizio.

In primo luogo, tale sovrapposizione risultava comprovata dalla classificazione ufficiale operata dall’ISTAT e dal CNEL, che costituisce parametro oggettivo e istituzionale di individuazione dei settori economici e dei contratti collettivi di riferimento. In particolare, l’ISTAT ricomprende l’attività di *call center* nel codice



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

ATECO 82.20, all'interno delle "Attività amministrative, di supporto per le funzioni di ufficio e altri servizi di supporto alle imprese", mentre il CNEL, nel proprio sistema di classificazione dei CCNL, attribuisce al CCNL TLC il codice identificativo K411 e al CCNL BPO il codice H641.

Dalla consultazione del file CNEL ("A5 – cod. CCNL – ATECO 2025") offerto in comunicazione in giudizio da [REDACTED], risulta che entrambi i CCNL trovano applicazione all'attività di *call center* (ATECO 82.2), con conseguente attribuzione ad entrambi del medesimo sottosettore contrattuale "H01 – Terziario, distribuzione e servizi". Come espressamente chiarito dal CNEL, ciascun CCNL può essere ricondotto a più sottosectori in ragione del proprio campo di applicazione.

Ne discende che l'inclusione dei due contratti nel medesimo sottosettore non è casuale, ma riflette la coincidenza sostanziale delle attività disciplinate. Così come ne consegue che la diversa collocazione dei due CCNL in distinti "macrosettori" non è idonea a escluderne la sovrapponibilità applicativa, trattandosi di una classificazione di livello generale, ulteriormente specificata proprio attraverso l'attribuzione dei sottosectori, che nel caso di specie coincidono.

Parimenti non è condivisibile l'assunto secondo cui il CCNL BPO avrebbe dato origine a un settore nuovo e distinto rispetto a quello delle telecomunicazioni.

Il settore merceologico costituisce un dato economico oggettivo e preesistente alla stipulazione del contratto collettivo e non può essere creato per effetto della sola autonomia negoziale delle parti stipulanti. Diversamente argomentando, si perverrebbe all'illogica conclusione che l'attività di *call center* non esistesse prima dell'introduzione del CCNL BPO.

La sovrapposizione tra i due CCNL emergeva, inoltre, in modo inequivoco, dalla lettura delle rispettive declaratorie contrattuali.

Il CCNL TLC estende il proprio ambito di applicazione non solo alle imprese di telecomunicazione in senso stretto, ma anche alle imprese che svolgono attività di assistenza e gestione della clientela, attività che ricomprendono pacificamente i servizi di *call center*, indipendentemente dalla natura della committenza. Il CCNL BPO, a sua volta, si applica espressamente alle aziende di CRM, BPO e *call e contact center*, includendo attività che coincidono, nella sostanza, con quelle già ricomprese nel campo di applicazione del CCNL TLC.

Sotto tale profilo, rileva altresì che la formula utilizzata nel CCNL TLC ("in particolare") non ha valenza limitativa, né consente di circoscrivere l'applicazione del contratto alle sole imprese di *call center* operanti per committenti del settore telecomunicazioni. In concreto, risulta anzi che il CCNL TLC è stato storicamente applicato anche a imprese di *call center* operanti per committenze eterogenee, circostanza che conferma la concreta estensione del suo ambito applicativo.

Ulteriore e decisivo elemento di conferma della sovrapponibilità dei due CCNL è rappresentato dalla classificazione del personale, che evidenzia una corrispondenza sostanziale tra i profili professionali e i livelli di inquadramento previsti dai due contratti. Le figure tipiche del *customer care*, del coordinamento



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

operativo e della gestione delle attività di *contact center* risultano descritte in termini pressoché coincidenti, sia sotto il profilo delle mansioni attribuite, sia con riguardo alle competenze richieste e alle responsabilità esercitate.

Tale coincidenza rende evidente che i due CCNL sono destinati a disciplinare il medesimo bacino di lavoratori, impiegati nello stesso tipo di attività economica, con conseguente impossibilità di ritenere che uno solo dei due contratti possa qualificarsi come esclusivo o unico contratto “di settore”.

Alla luce delle considerazioni che precedono, deve ritenersi dimostrata la sovrapposizione degli ambiti di applicazione del CCNL TLC e del CCNL BPO con riferimento alle attività di *call center*. Ne consegue l'infondatezza delle deduzioni della società volte ad affermare l'esclusività del CCNL BPO quale unico contratto rappresentativo del settore, dovendosi invece riconoscere la legittima applicazione del CCNL TLC anche alle attività oggetto del presente giudizio.

*10) Confronto tra i due CCNL con riferimento agli istituti delle maggiorazioni retributive orarie, dei permessi e degli scatti.*

La società opponente ha insistito, anche in questa fase di opposizione, sul carattere asseritamente migliorativo del CCNL BPO rispetto al CCNL TLC, con specifico riferimento agli istituti delle maggiorazioni retributive orarie, dei permessi e degli scatti di anzianità, sostenendo che tale circostanza varrebbe, di per sé, a escludere la natura antisindacale della condotta contestata.

Ma, anche tale prospettazione non si ritiene condivisibile.

Va ribadito, in via preliminare, che il giudizio instaurato ai sensi dell'art. 28 L. n. 300/1970 non è volto a sindacare in via comparativa il trattamento economico e normativo riservato ai lavoratori, né a stabilire quale contratto collettivo risulti, in astratto o in concreto, più favorevole, bensì a verificare se la condotta datoriale sia idonea a ledere l'esercizio dell'attività sindacale o le prerogative delle organizzazioni sindacali. Ne consegue che anche l'eventuale sussistenza di singoli istituti migliorativi nel CCNL BPO non sarebbe comunque idonea a sanare una condotta che, per le modalità con cui è stata posta in essere, risulti lesiva del ruolo del sindacato e del sistema di relazioni industriali di settore.

Ciò posto, deve osservarsi che il confronto proposto dalla società risulterebbe, peraltro, parziale e selettivo, in quanto limitato ad alcuni istituti isolatamente considerati, senza una valutazione complessiva dell'equilibrio contrattuale e della funzione regolativa svolta dai due CCNL nei rispettivi ambiti di applicazione. In particolare, il CCNL TLC presenta una struttura sistematica che, anche con riferimento alle maggiorazioni, ai permessi e agli scatti, si inserisce in un impianto normativo complessivo volto a garantire stabilità occupazionale, continuità professionale e tutele collettive in un settore caratterizzato da elevata intensità tecnologica e organizzativa. La valutazione atomistica di singole voci retributive non consente di cogliere



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

tale equilibrio né di apprezzare l'effettiva incidenza del cambio contrattuale sulle condizioni di lavoro nel loro complesso.

In ogni caso, anche a voler prescindere da tali considerazioni, resta dirimente il fatto che la sostituzione del CCNL TLC con il CCNL BPO è avvenuta in assenza di un accordo sindacale, sicché il tema del confronto tra istituti contrattuali non può essere utilizzato per giustificare una compressione unilaterale delle prerogative negoziali delle OO.SS. firmatarie del contratto storicamente applicato.

*11) Presunto disconoscimento del ruolo del CCNL TLC in materia di flessibilità contrattuale e dumping*

L'opposizione proposta dalla ██████████ non si ritiene fondata nemmeno con riferimento ai profili attinenti alla regolamentazione della flessibilità contrattuale e al contrasto del *dumping* contrattuale. Come già detto, nel sistema delineato dal legislatore, la libertà sindacale e la libertà di contrattazione collettiva non si traducono in un'indifferenza dell'ordinamento rispetto alla qualità dei soggetti stipulanti, allorché la contrattazione collettiva venga investita di funzioni che travalicano la dimensione meramente privatistica del rapporto di lavoro.

In una pluralità di disposizioni e, in particolare, nell'art. 51 del D.lgs. n. 81/2015, il legislatore ha infatti individuato nella contrattazione collettiva stipulata dalle organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative il luogo esclusivo di regolazione della flessibilità del mercato del lavoro, affidando a tali soggetti una funzione di presidio e di bilanciamento degli interessi contrapposti, nonché di prevenzione dei fenomeni di *dumping* contrattuale.

Tale funzione non può essere elusa attraverso il ricorso a contratti collettivi stipulati da soggetti privi della rappresentatività qualificata, qualora questi vengano utilizzati per introdurre discipline integrative o derogatorie rispetto al precetto legislativo in materie riservate. In tali ipotesi, la scelta datoriale non si esaurisce nella libertà di individuazione del contratto collettivo applicabile, ma incide direttamente sulla sfera di competenza normativa che l'ordinamento riserva in via esclusiva alla contrattazione *leader*.

Nel caso di specie, la disapplicazione del CCNL TLC – contratto ritenuto *leader* del settore e sottoscritto dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative – e la sua sostituzione con il CCNL BPO ha consentito alla società opponente di accedere ad una disciplina della flessibilità più ampia rispetto a quella prevista dal contratto *leader*. Ciò è avvenuto attraverso la regolamentazione, in chiave derogatoria e integrativa rispetto alla legge, di istituti quali il contratto a tempo determinato, la somministrazione di lavoro, il lavoro a tempo parziale, l'apprendistato, il lavoro a chiamata, l'orario di lavoro e la disciplina delle mansioni. Si tratta di ambiti che il legislatore ha espressamente sottratto alla libera disponibilità di qualunque contratto collettivo, riservandone la regolazione ai soli contratti stipulati da soggetti dotati di rappresentatività comparata.



## Sentenza a verbale (art. 127 ter cpc) del 10/03/2026

La circostanza che la contrattazione collettiva applicata dalla società preveda, su singoli istituti, trattamenti che l'opponente assume essere equivalenti o addirittura migliorativi rispetto al CCNL TLC non è idonea a superare il rilievo dell'illegittimo accesso alla flessibilità contrattata. Il *dumping* contrattuale, infatti, non può essere valutato in modo atomistico, né esclusivamente sul piano retributivo, ma deve essere apprezzato nella sua dimensione complessiva e strutturale.

In tale prospettiva, rileva non soltanto il livello delle singole tutele, ma anche l'estensione dell'area del lavoro precario e la compressione dei vincoli che il contratto leader ha inteso porre all'utilizzo delle diverse forme di flessibilità.

Nel caso in esame, si ritiene che l'applicazione del CCNL BPO abbia determinato un sensibile ampliamento delle possibilità di ricorso al lavoro a termine e in somministrazione, con percentuali superiori a quelle consentite dal CCNL TLC, nonché un allentamento delle causali e dei limiti posti all'utilizzo di tali istituti.

Tale ampliamento della flessibilità lungi dall'essere neutro, ma anzi si traduce in una forma di *dumping* normativo, idonea a incidere sulle condizioni di lavoro dei dipendenti e ad alterare l'equilibrio competitivo tra imprese operanti nel medesimo settore.

Soprattutto, si ribadisce, la condotta datoriale ha prodotto una lesione diretta del ruolo attribuito alle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, le quali vengono private della funzione di regolazione della flessibilità e di contrasto al *dumping* che il legislatore ha loro espressamente affidato.

La sostituzione del contratto *leader* con un contratto alternativo, utilizzato quale strumento per aggirare i vincoli posti dalla contrattazione qualificata, svuota di contenuto tale funzione e determina una mortificazione dell'attività sindacale, rilevante ai fini dell'art. 28 Stat. Lav.

Ne consegue che la disapplicazione del CCNL TLC e l'applicazione del CCNL BPO, nella misura in cui hanno consentito alla società opponente di accedere ad una flessibilità contrattuale non consentita e di introdurre un relativo assetto normativo sotto il profilo della stabilità dei rapporti di lavoro, integrano una condotta antisindacale per violazione della competenza normativa riservata alla contrattazione collettiva comparativamente più rappresentativa.

### 12) Sulla ultrattività del CCNL TLC

Deve, infine, rilevarsi che la società opponente ha fatto leva sulla scadenza formale del contratto per sostenere la legittimità della sua disapplicazione a partire da una certa data.

L'art. 4 del CCNL TLC stabilisce, però, che il contratto collettivo continua a produrre i propri effetti anche dopo la scadenza, sino alla sottoscrizione di un nuovo contratto collettivo nazionale di settore, sancendo così un principio di ultrattività pattizia che vincola le parti firmatarie e le imprese rientranti nel relativo ambito di applicazione.



Sul punto, anche la giurisprudenza ha chiarito come la scadenza del contratto collettivo non determini, di per sé, l'automatica cessazione della sua efficacia nei rapporti individuali, né legittimi il datore di lavoro a sostituirlo unilateralmente con un diverso contratto collettivo, soprattutto quando il CCNL scaduto continui ad essere applicato di fatto e non sia stato sostituito da un nuovo assetto condiviso (Cass. n. 29737/2025). Nel caso in esame, il CCNL TLC ha continuato a costituire il riferimento contrattuale per le imprese del settore e per le stesse associate di [REDACTED] sino all'introduzione del CCNL BPO, come riconosciuto dalla stessa associazione datoriale. Tale applicazione di fatto, unitamente alla permanenza di un sistema di relazioni sindacali fondato su quel contratto, esclude che la sua scadenza possa essere invocata quale fondamento di una disapplicazione unilaterale.

Ne consegue che la [REDACTED] operante nel perimetro applicativo del CCNL TLC, non poteva unilateralmente sottrarsi al principio di ultrattività pattizia, invocando la scadenza del contratto quale presupposto per l'applicazione di un diverso CCNL, in assenza della sottoscrizione di un nuovo contratto di settore ovvero di un accordo sindacale condiviso che disciplinasse la transizione.

La clausola di ultrattività di cui all'art. 4 vincola, infatti, le imprese non solo sul piano dei rapporti individuali, ma anche – e soprattutto – sul piano delle relazioni sindacali collettive, impedendo che la scadenza del contratto possa essere utilizzata come strumento per eludere il confronto sindacale e per disarticolare unilateralmente l'assetto negoziale esistente.

Deve, comunque, evidenziarsi che il tema dell'ultrattività, pur rilevante sul piano dei rapporti individuali, non assume carattere dirimente nel giudizio ex art. 28 St. lav., nel quale ciò che rileva è la tutela dell'attività sindacale e dell'assetto negoziale collettivo.

Alla luce di tutti gli aspetti fin qui esaminati, deve, quindi, ritenersi antisindacale il comportamento datoriale oggetto di causa che, per le modalità con cui è stato posto in essere e per il contesto in cui si colloca, è risultato oggettivamente idoneo a ostacolare e/o limitare l'esercizio dell'attività sindacale, incidendo negativamente sul libero svolgimento delle prerogative riconosciute alle organizzazioni sindacali. Tale condotta, così intesa, si qualifica come antisindacale ai sensi dell'art. 28 della Legge n. 300\1970.

Definitivamente concludendo, all'esito dell'esame complessivo di tutte le allegazioni formulate dalle parti di causa nei propri atti nonché in forza di tutte le ragioni esposte in disamina, si ritiene che non siano emersi elementi di fatto e di diritto idonei a infirmare le conclusioni cui è pervenuto il decreto di accoglimento opposto n. 21015/2025 del 16/09/2025, il quale, dunque, risulta meritevole di conferma, con conseguente rigetto dell'opposizione proposta dalla società [REDACTED] e dall'organizzazione datoriale [REDACTED] intervenuta *ad adiuvandum*.

Pertanto, in definitiva, il ricorso dev'essere rigettato.



Devono altresì essere rigettate tutte le ulteriori domande formulate dalle sigle sindacali opposte perché non supportate da adeguato riscontro probatorio ed in ogni caso anche perché divenute irrilevanti alla luce delle vicende societarie sopravvenute come illustrate in premessa.

Le spese seguono il criterio della soccombenza, nella misura come da dispositivo.

**P.Q.M.**

Il Tribunale di Trani, Giudice monocratico del lavoro, definitivamente pronunciando sulla domanda proposta in data 02/10/2025 da [REDACTED] con ricorso in opposizione avverso il decreto n. 21015/2025 del 16/09/2025 resa ai sensi dell'art. 28 della L. n. 300\1970, nei confronti di [REDACTED] intervenuta *ad opponendum* e [REDACTED] *ad adiuvandum*, così provvede: rigetta l'opposizione e conferma integralmente il decreto impugnato; condanna la società ed interventore opposenti alla rifusione delle spese di lite in favore delle parti resistenti, che si liquidano in euro 5.300,00 per ciascuna oltre oneri accessori di legge e con distrazione, per le sigle sindacali soltanto, in favore dei procuratori dichiaratisi antistatari.

Così deciso in Trani, il 10/03/2026

**Il Giudice del Lavoro**

Dott.ssa Angela Arbore

