

SLC	-	CGIL	Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel	-	CISL	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM	-	UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Filiera dei Call Center in Italia: superare l'emergenza, garantire un futuro stabile

Il mondo dei Call Center in Italia attraversa ciclicamente, dalle stabilizzazioni del 2007, fasi di forte difficoltà.

Si tratta di un settore labour intensive che vive in modo diretto tutte le dinamiche tipiche del mondo degli appalti (l'incidenza del costo del lavoro sui costi complessivi è arrivata nelle aziende più grandi del settore all'80%). Negli ultimi anni vari interventi si sono susseguiti nel settore, alcuni a partire dalla normativa generale, che hanno segnato importanti passi in avanti ma non hanno strappato questo comparto da una costante pressione delle dinamiche competitive sui costi e sulle regole. Occorre ridare valore alla filiera, riattribuendo al settore la giusta retribuzione attraverso il rispetto di regole che già esistono e cercando strumenti che aiutino a gestire e superare l'esubero che oggi esiste nel settore. Al riguardo riteniamo utile ribadire alcuni punti sui quali occorre intervenire in tempi molto rapidi se si vuole scongiurare che l'intero comparto entri in una crisi che rischia di essere difficilmente gestibile sul piano sindacale e sociale.

- Clausole Sociali

Il settore dei customer è l'unico settore produttivo in Italia ad avere una clausola sociale garantita da una legge (art. 1 co. 10 legge 11/2016) e non solo per via pattizia. In queste settimane si stanno per realizzare cambi di appalto che coinvolgeranno complessivamente almeno 5000 persone in tutto il territorio italiano e che riguardano due grandi committenti come INPS e ENEL. E' il primo vero banco di prova di questo strumento. Occorre esercitare, anche a livello governativo, una rigida vigilanza affinché, a partire proprio dalle pubbliche amministrazioni, venga effettivamente recepita nei capitolati di appalto (ci corre l'obbligo di segnalare per esempio quanto accaduto con la commessa Sogei, Agenzia del Ministero dell'Economia e delle Finanze, che nell'ultimo bando di gara per servizi di customer care ha di fatto eluso la clausola sociale superando il vincolo della territorialità della sede). Stesso ragionamento vale per molte società titolari di licenza da parte del Ministero dello Sviluppo economico, a partire dalle società di Telecomunicazioni, che ad oggi eludono la clausola sociale attraverso il meccanismo degli affidamenti diretti o dei cambi di volume fra un'azienda ed un'altra.

- Tariffe

L'accordo siglato presso il Ministero del Lavoro fissa la tariffa minima oraria a 0,43 centesimi di euro al minuto. Il rispetto della tariffa minima è essenziale affinché il lavoro dato in appalto valga almeno quanto il costo del lavoro necessario per svolgerlo. Sotto questa soglia, come abbiamo visto in vertenze tristemente famose, non solo non esistono margini di guadagno per le aziende fornitrici, ma viene posta sul tavolo la scelta tra salvaguardia del posto di lavoro e diritti dei lavoratori, a partire dal mantenimento del salario fissato dal CCNL.

Ad oggi quest'accordo è purtroppo largamente disatteso da tutte le committenze, a partire da quelle a controllo pubblico. Particolarmente esemplificativo il caso della commessa Enel. Grazie ad un sistema di penalità e *malus* su livelli di servizio e vendite di fatto la retribuzione arriva spesso e volentieri al massimo a 0,34 centesimi al minuto.

Chiediamo pertanto che ci sia una maggiore vigilanza sui processi di costruzione dei bandi, a partire da quelli pubblici, affinché il costo del lavoro sia tolto dalla parte di costo comprimibile in sede di gara.

Chiediamo inoltre che queste tariffe siano rese esigibili anche per i committenti privati e che non sia permesso disattendere la *ratio* delle norme come questa sul costo minimo e quella sulla clausola sociale attraverso cavilli fantasiosi che in questi anni abbiamo visto addurre dalle aziende.

- Delocalizzazioni

Nel campo delle delocalizzazioni, nel 2012 è stata approvata l'art. 24bis del decreto legge n. 83, poi convertito dalla legge 134 del 2012, che permette ad un utente di scegliere se proseguire la chiamata con un operatore che risponde da un Paese extra UE o essere trasferito - senza interruzioni e senza costi aggiuntivi - ad un operatore che risponde dall'Unione Europea. Questa normativa è purtroppo rimasta per lungo tempo disattesa e, sul lungo periodo, si è rivelata poco efficace contro il grave problema delle delocalizzazioni, poiché permette la risposta da tutti i Paesi UE anziché solo dall'Italia - come era invece stato chiesto dalle OO.SS. - e quindi ha spostato i volumi da Paesi extra-UE a Paesi membri dell'Unione in cui il costo del lavoro è comunque più basso di quello italiano. Sul tema delle delocalizzazioni inoltre abbiamo assistito a un Protocollo di Autoregolamentazione da parte di alcuni committenti, che fissava delle percentuali di volumi che sarebbero dovute rientrare dall'estero senza che le parti sociali avessero la visibilità della quantità totale di attività e che si è rivelato pertanto impossibile da verificare.

Occorre con urgenza prevedere provvedimenti che facilitino un processo di *reshoring* che favorisca il ritorno in Italia di quanti più volumi possibili, finalizzandolo al superamento dell'esubero oggi esistente nel settore, favorendo così l'occupazione stabile e duratura ed evitando fenomeni di ulteriore dumping.

- Ammortizzatori sociali

Da quando è stato definito che i call center non possono accedere agli ammortizzatori ordinari bensì esclusivamente a quelli straordinari, ci sono stati molti interventi in questo campo. Tutti provvedimenti finalizzati a risolvere o tamponare crisi occupazionali assolutamente rilevanti ed urgenti, ma non efficaci in termini di prospettive certe per il settore, né utili a permettere una vera ristrutturazione del settore, oggi più che mai necessaria per affrontare la sfida della digitalizzazione dei servizi.

È urgente definire quindi un sistema di ammortizzatori sociali ordinari e certi per i customer care, che permetta di traghettare il settore verso l'aumento della qualità dei servizi e la digitalizzazione del Paese salvaguardando l'occupazione e valorizzando e accompagnando i necessari processi formativi.

- Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC

Considerato il quadro complessivo relativo agli effetti della trasformazione digitale del lavoro in corso nella Filiera TLC, è necessario individuare degli strumenti di supporto alle politiche attive e passive del lavoro per accompagnare i processi di riorganizzazione necessari.

Per gestire questa fase complicata abbiamo individuato come strumento principale la costituzione di un Fondo di Solidarietà di Filiera TLC, che in un quadro di applicazione più ampia all'interno di tutta la Filiera TLC, sia in grado di supportare anche le specificità del settore dell'outsourcing di servizi di CRM/BPO.

Per una effettiva capacità di azione del Fondo, considerate le necessità di tutta la Filiera TLC, serve un intervento pubblico di sostegno all'operatività del Fondo stesso.

- Dumping contrattuale

È necessaria un'azione di indirizzo sulle società pubbliche o a partecipazione pubblica circa l'applicazione per gli appalti ed i subappalti del CCNL TLC o altri effettivamente equivalenti (parte sia economica che normativa).

- Superamento del principio di gratuità e revisione dei livelli di servizio

Superare il principio di assoluta gratuità del servizio di assistenza alla clientela, principio che attualmente informa solo tale servizio in quanto svolto nell'ambito delle telecomunicazioni.

Nel contempo occorrerebbe rivedere con la collaborazione delle varie Autorities coinvolte i livelli di servizio, equiparandoli tutti a quelli delle assistenze tecniche\segnalazione guasti. Oramai non esiste più un servizio meramente commerciale, tutti gli operatori svolgono di fatto compiti che prevedono una assistenza completa al cliente, compreso il disbrigo di pratiche particolarmente delicate e complesse. Garantire un tempo massimo di risposta comporterebbe, fra le altre cose, un miglioramento complessivo del servizio, specie per le fasce sociali più "deboli" e meno esperte di canali "not human" o "self caring".

Da questo breve spaccato emerge chiaramente la necessità di una diversa organizzazione del settore, che restituisca valore alla filiera e premi la qualità del servizio reso dalle lavoratrici e dai lavoratori del Customer Ccare.

E' necessario che le buone regole esistenti su costo del lavoro al minuto e clausola sociale siano realmente e completamente applicate, così come è urgente ridefinire un modello di ammortizzatori sociali certo e duraturo, oltre che rendere efficace la lotta alle delocalizzazioni.

Negli ultimi due anni si sono già persi migliaia di posti di lavoro fra indeterminati e lavoratori somministrati. Potenzialmente potremmo trovarci nel giro di poche settimane a crisi occupazionali di vaste proporzioni.

Quello dei Customer non può essere considerato un settore maturo. Urge però un intervento che restituisca valore al settore, consentendo di assorbire l'attuale esubero che rischia di diventare strutturale se non si metteranno in campo strumenti di riprofessionalizzazione che consentano di aprire i portafogli attività al mondo dei servizi legati ai processi di digitalizzazione.