

COMUNICATO STAMPA

CALL CENTER: SETTORE IN CRISI SEMPRE Più PROFONDA

La concorrenza distorta nel settore dei call center sta causando una crisi sempre più profonda.

Questo è visibile in particolare nel sistema dei cambi di appalto, che rovescia sui lavoratori e sulla spesa pubblica i cambi di commessa, con gravi crisi sociali e una spesa pubblica - in incentivi e ammortizzatori - del tutto ingiustificata.

Tre sono gli elementi che più di tutti alterano la concorrenza: la delocalizzazione delle attività verso Paesi con un costo del lavoro inferiore a quello dell'Italia, in cui i controlli su privacy e sicurezza risultano impraticabili; l'utilizzo improprio degli incentivi alle assunzioni previste dalla legge di stabilità; la stipula di contratti commerciali che non definiscono i volumi delle attività oggetto di appalto in maniera certa, introducendo di fatto una prestazione a "cottimo"

Il tavolo di crisi del settore presso il Ministero dello Sviluppo Economico, avviato da due anni e partecipato anche dal Ministero del Lavoro, non è più stato convocato da ormai diversi mesi.

Nel frattempo il legislatore è intervenuto con specifiche norme di legge: prima con l'approvazione dell'art. 24-bis in materia di de-localizzazioni di attività e sicurezza dei dati personale; poi attraverso una norma che garantisce la continuità occupazionale nel cambio di appalto, inserita nel DDL appalti, già approvata dalla Camera lo scorso novembre e oggi approvata in via definitiva al Senato.

In tutte queste occasioni – dichiara Vito Vitale, Segretario Generale della Fistel Cisl - sia le aziende che svolgono attività di call center che le organizzazioni sindacali hanno evidenziato come il sistema di affidamento al massimo ribasso delle attività renda impossibile il prosieguo dell'attività per le aziende che intendano rispettare le regole. Nonostante i ripetuti impegni assunti dai rappresentanti del Governo e gli annunci sulle sanzioni che sarebbero dovute scattare già nel gennaio del 2015 – ribadisce Vitale - l'art. 24 bis che disciplina le delocalizzazioni all'estero delle attività di contact center è rimasto disatteso.

Questo comporta un grave danno per gli interessi dei clienti, cui non è consentito il "diritto di scelta" previsto dalla legge, una distorsione rilevante della concorrenza e lo spostamento ingente di quote di attività verso mercati collocati fuori dai Paesi comunitari.

Contemporaneamente, l'Inps sta spostando l'inquadramento previdenziale del settore da industria a terziario, restringendo significativamente la possibilità per le aziende di call center di accedere agli ammortizzatori sociali necessari ad attuare le riorganizzazioni che servirebbero a fronteggiare le crisi aziendali in atto.

A questa situazione particolarmente complicata, negli ultimi mesi si è aggiunta la "gara" effettuata da due importanti imprese, a partecipazione statale: Poste Italiane ed Enel.

Il processo d'individuazione delle aziende fornitrici del servizio, infatti, sta procedendo attraverso il meccanismo del "massimo ribasso" – sostiene Massimo Cestaro, Segretario Generale di Slc Cgil - ed ha portato a preassegnare le attività a società che hanno offerto un

prezzo del tutto insufficiente a garantire l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento.

È sconcertante – aggiunge Cestaro - che proprio mentre il Parlamento ha approvato, con il consenso del Governo, il DDL Appalti in cui è contenuta una norma che garantisce la continuità occupazionale nei cambi di appalto di attività di call center, le procedure adottate dalle due imprese, controllate dal pubblico, e i prezzi con cui stanno per essere assegnate ne rende impossibile l'applicazione aprendo una crisi che coinvolgerà oltre 3000 persone sul territorio nazionale.

Per evitare tali situazioni – sottolinea Salvo Ugliarolo, Segretario Generale di Uilcom Uil - è necessario che nel prossimo rinnovo contrattuale si individuino soluzioni per favorire processi di consolidamento del settore, unica condizione per rilanciare gli investimenti necessari a migliorare la qualità del servizio e impedire il perpetuarsi di crisi occupazionali determinate da una concorrenza sleale operata sul costo del lavoro. Questa esigenza – prosegue Ugliarolo – è condivisa non solo da Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, ma anche da Asstel, associazione che rappresenta gli operatori telefonici, e da Assocontact, in rappresentanza delle aziende di call center.

Le Segreterie Nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil richiedono la convocazione di un tavolo di crisi, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in grado di intervenire sulle procedure di assegnazione in corso nelle gare di Poste Italiane e Enel, per garantire l'applicazione delle norme che tutelano la continuità occupazionale, evitare crisi con imprevedibili ricadute territoriali e trascinare l'intero settore verso la china dell' illegalità.

In tale confronto dovranno essere previsti inoltre tutti gli interventi necessari a garantire il rispetto dell'articolo 24 bis in tema di delocalizzazioni e delle procedure che impediscano le gare al massimo ribasso individuando l'importo minimo in grado di garantire il pagamento di quanto previsto dal CCNL.

Roma, 14 Gennaio 2016