

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 14 Gennaio 2016

Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
On. Claudio DE VINCENTI

Ministro del Lavoro
On . Giuliano POLETTI

Ministro dello Sviluppo Economico
On. Federica GUIDI

a/mezzo e mail

Oggetto: Crisi settore Call Center – richiesta incontro urgente

Come a Voi noto, il settore dei Call Center sta attraversando una crisi strutturale molto profonda, conseguenza di una concorrenza non congrua tra imprese che determina, in occasione dei cambi di appalto, una sostituzione sistematica del personale con gravi crisi sociali e una spesa pubblica, in incentivi e ammortizzatori, del tutto ingiustificata.

Gli elementi centrali che alterano la concorrenza sul mercato perpetuando crisi sociali, sono riconducibili a tre direttrici:

- una forte spinta a de-localizzare le attività verso Paesi con un costo del lavoro inferiore a quello del nostro Paese, in cui i controlli su privacy e sicurezza risultano, nei fatti, impraticabili riducendo ulteriormente il costo per l'impresa;
- l'utilizzo improprio degli incentivi alle assunzioni previste dalla legge di stabilità che, in un'attività in cui il costo del lavoro arriva a rappresentare sino all'80% del costo totale del servizio, consente la partecipazione a gare con tariffe inferiori sino al 40% rispetto a una società che ha personale già assunto;
- la stipula di contratti commerciali che non definiscono i volumi delle attività oggetto di appalto in maniera certa, ma sostanzialmente introducono una prestazione a "cottimo" attraverso il pagamento della prestazione legato a un importo per minuto di attività di risposta telefonica.

Su queste tematiche, da circa 24 mesi, si è instaurato un tavolo di crisi del settore presso il Ministero dello Sviluppo Economico, partecipato anche dal Ministero del Lavoro, che però non è più stato convocato da ormai diversi mesi.

Il ripetersi delle crisi ha portato il legislatore a intervenire con specifiche norme di legge, prima con l'approvazione dell'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n.134, in materia di de-localizzazioni di attività e sicurezza dei dati personali.

Successivamente 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, 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, il mancato rispetto delle previsioni di cui all'art. 24 bis del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83, convertito dalla Legge 134/2012, per disciplinare le delocalizzazioni all'estero delle attività di contact center, è rimasto totale.

Ciò determina 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.

Inoltre, l'Inps ha agito per inquadrare l'intero settore nel terziario, anche attraverso il passaggio coatto di grandi imprese, restringendo significativamente la possibilità di accedere agli ammortizzatori sociali per attuare le riorganizzazioni necessarie 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" ed ha portato a preassegnare le attività a società che hanno offerto un prezzo, stiamo parlando d'importi inferiori a 0,30 centesimi di euro per minuto di risposta telefonica, del tutto insufficienti a garantire l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento.

Inoltre, cosa ancora più sconcertante, 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.

È del tutto evidente come risulti inaccettabile che società "pubbliche" si prestino a non rispettare norme volute e approvate dal Parlamento determinando condizioni di mercato - è evidente che i prezzi di tutte le attività si andranno ad allineare verso gli importi definiti in queste gare - in grado di mettere a rischio decine di migliaia di posti di lavoro e la sopravvivenza stessa delle imprese oggi presenti sul mercato.

Proprio per evitare tali situazioni, c'è una esigenza condivisa, scaturita nell'ambito del "Forum Contrattuale" delle TLC, tra Asstel, associazione che rappresenta gli operatori telefonici, Assocontact, in rappresentanza delle aziende di call center e le scriventi Segreterie Nazionali di operare per favorire processi di consolidamento del settore - attraverso soluzioni da individuare nel prossimo rinnovo contrattuale - 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.

Per i motivi sopra richiamati, le scriventi Segreterie Nazionali sono a richiedere la convocazione di un tavolo di crisi, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in grado di intervenire sulle procedure di assegnazione in corso, al fine di 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.

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

Per consentire una prospettiva ai lavoratori coinvolti dai cambi di appalto sopra richiamati ed evitare l'insorgere di proteste inevitabili vista la collocazione geografica di tali aziende, le scriventi Segreterie Nazionali restano in attesa di una convocazione urgente.

Distinti saluti.

LE SEGRETERIE GENERALI

SLC/CGIL – FISTel/CISL – UILCOM/UIL
M. Cestaro V. Vitale S. Ugliarolo

