

PIATTAFORMA UNITARIA PER IL SETTORE CONTACT CENTER

Premessa

Il settore dei call center è uno dei più esposti ai problemi della delocalizzazione e della concorrenza sleale sul costo del lavoro. Questi fattori, in un settore già stremato dalla crisi, hanno provocato e stanno provocando gravi crisi occupazionali che non possono e non devono ripetersi.

Il protocollo di autoregolamentazione sottoscritto al MISE il 4 maggio 2017 da tredici tra le principali aziende committenti delle attività di contact center italiane alla prova dei fatti si è rivelato assolutamente inadeguato sia ai fini di un governo positivo dei processi che investono il settore e sia rispetto alle stesse finalità in esso indicate dimostrando, ancora una volta, la necessità di provvedimenti regolatori vincolanti e non affidati alla mera "autoregolamentazione".

Il codice degli appalti e connesso decreto correttivo, fornisce risposte in termini di clausola sociale (art. 50 del D.lgs 18 aprile 2016 n.50) per quanto riguarda tutta la committenza della Pubblica Amministrazione ma non altrettanto per quella privata.

Lo stesso valga per quanto riguarda la corretta applicazione contrattuale, prevista dall'articolo 30 comma 4 del già citato D.lgs 50/2016.

In sintesi occorre che, in aggiunta alle norme ex art.1 comma 243 della Legge 232/2016, si riesca ad irrobustire un campo legislativo organico che, nel rispetto della legislazione comunitaria, faccia sì che un settore così vulnerabile, come quello dei contact center, possa essere gestito in termini sociali non emergenziali.

Quanto accaduto in Almayviva non può essere considerato solo il frutto di una singola crisi aziendale. Le forti iniziative sindacali assunte in questi anni hanno evidenziato il bisogno di consolidare il processo virtuoso innescato con le stabilizzazioni del 2007 con un intervento legislativo organico. Interventi "spot", o peggio ancora accordi con pesanti deroghe normative e contrattuali, non servono più a comprare tempo ma rischiano semplicemente di vanificare il lavoro svolto sino ad ora.

Vanno previsti interventi di regolazione organici non più rinviabili tali da agevolare un processo che favorisca e coniughi tra loro un necessario consolidamento delle imprese con condizioni di lavoro che siano rispettose di quanto previsto dal CCNL e più in generale della dignità delle persone. Ciò significa che non è sufficiente la sottoscrizione volontaria di Protocolli tra committenti i quali stessi potrebbero in qualunque momento decidere di sottrarsi all'impegno preso.

Per quanto sopra chiediamo, quindi, di riattivare il "Tavolo Nazionale sui call center" istituito presso il MISE elencando di seguito le principali proposte che sottoponiamo alla discussione per una regolamentazione del settore:

- ✓ Rendere esigibile, tramite il Ministero del lavoro, quanto previsto in termini generali in materia di clausola sociale, dal comma 1 dell'articolo 10 della Legge Delega 11/2016 in materia di call center. In modo particolare occorre ribadire strutturalmente che *"le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale"*.
- ✓ Superare il sistema di gare a minuto di conversazione in favore di altre modalità come ad esempio le gare a corpo. In tal modo si porrebbe un ostacolo ad un processo di compressione delle condizioni di lavoro a partire dalla esasperazione dei carichi di lavoro sugli operatori che un sistema di remunerazione a minutaggio produce.
- ✓ Estendere anche alle gare private il riferimento al costo orario del lavoro indicato nelle specifiche tabelle dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali oggi valido per le sole gare della Pubblica Amministrazione.
- ✓ Interventi organici atti a favorire il rientro strutturale in Italia di attività di contact center oggi lavorate in paesi esteri (c.d. "reshoring").
- ✓ Evitare che gli eventuali incentivi pubblici possano determinare effetti distorsivi sulla competizione tra imprese del settore. Il settore dei call center ha già raggiunto un sostanziale livello di maturità della capacità occupazionale. Al netto del normale turn over le politiche di incentivazione devono essere funzionali alla salvaguardia della forza lavoro. Trattandosi di un settore ad alto impatto di stress lavoro correlato occorre che le politiche pubbliche siano finalizzate ai processi di formazione continua e di riprofessionalizzazione. Il programma di digitalizzazione del Paese, se opportunamente accompagnato da politiche

di riqualificazione, può significare per questo settore un'innegabile possibilità di riposizionamento in un mercato in forte cambiamento. Quello dei customer care è un settore che sarà comunque oggetto di evoluzioni anche a causa dell'impatto delle nuove tecnologie. Occorre arrivare preparati ad una trasformazione ineludibile utilizzando tutte le possibilità date dalla legislazione in termini di politiche attive del lavoro e di creazione di fondi bilaterali.

- ✓ Rafforzare ed allargare a tutti i servizi di contact center degli obblighi di risposta da parte dell'operatore entro un dato limite di tempo attualmente in essere solo per alcune attività. In tal modo si produrrebbero sia vantaggi sul versante dei consumatori, i quali beneficerebbero di un generale miglioramento del servizio, sia sul versante delle aziende poiché tale meccanismo determinerebbe la necessità di tarare gli organici sui picchi di chiamate e quindi anche una organizzazione aziendale adeguatamente strutturata, costituendo in tal modo anche una barriera all'ingresso nel mercato dei contact center di operatori non strutturati che, approfittando anche delle basse barriere di ingresso che caratterizzano il settore, producono una distorsione dello stesso con pesanti effetti sulla tenuta qualitativa e quantitativa occupazionale del settore.
- ✓ Vietare il subappalto alla luce delle caratteristiche dei contact center. Una misura giustificata proprio dalle principali caratteristiche del settore, labour intensive con bassa marginalità e basse barriere d'ingresso, rispetto al quale la pratica del subappalto produce riflessi negativi sulle condizioni di lavoro. In ogni caso dovranno essere salvaguardati mediante una corretta interpretazione della clausola sociale tutti i lavoratori che ora vi sono impegnati.
- ✓ Ammortizzatori sociali. Il settore dei call center non può continuare ad essere sprovvisto di un sistema di ammortizzatori sociali stabili. Come ripetiamo ormai da mesi il processo di consolidamento del settore, anche grazie alla sempre maggiore diffusione della clausola sociale, non può non essere accompagnato da un sistema di ammortizzatori sociali ben definiti che permetta la gestione non traumatica degli esuberanti denunciati nel settore e, nel contempo, accompagni anche processi di riprofessionalizzazione.
- ✓ Per le attività di contact center outbound è necessario che venga svolta un efficace azione di vigilanza dagli organi ispettivi che impedisca il

ricorso da parte delle aziende ad accordi "pirata" sottoscritti da associazioni non rappresentative.

Contestualmente agli interventi sopraindicati va avviata un'iniziativa a livello di Unione Europea finalizzata ad un intervento sul settore dei contact center che, partendo dalle già citate caratteristiche del settore ed anche alla luce degli aspetti connessi alla gestione e tutela dei dati personali, regolamenti la pratica delle esternalizzazioni di tali attività nell'ambito dei paesi membri dell'Unione Europea evitando che, su un settore labour intensive e con basse barriere di ingresso, si consumi un "dumping" sulle condizioni di lavoro.

26 luglio 2018

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL