

CALL CENTER VERSO IL CAMBIAMENTO: NUOVE REGOLE SU SOSTENIBILITA' DEL SETTORE E QUALITA' DEL SERVIZIO

Sottoscritto oggi un importante accordo quadro fra ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL che definisce regole per consolidare l'evoluzione industriale del settore nell'ambito del CCNL delle Telecomunicazioni.

Roma, 21/2/2019 – **Tutele del lavoro, contrasto alla concorrenza sleale e sviluppo della formazione e delle politiche attive e passive:** ecco gli elementi cardine per garantire la sostenibilità delle imprese, dell'occupazione e la qualità dei servizi per le attività dei call center. **L'Accordo Quadro sui principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di Customer Care**, sottoscritto oggi tra Asstel, l'associazione che in Confindustria rappresenta l'intera Filiera delle TLC, e le Organizzazioni Sindacali Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, **disegna un modello organico a cui tendere nel mercato dei servizi alla clientela, sia nella filiera delle telecomunicazioni, sia nella committenza di altri settori di attività.**

Essendo rappresentate in Asstel tutte le principali imprese di outsourcing di servizi di Customer Care, l'attuazione delle misure concordate potrà avere un forte impatto sull'intero settore. **Infatti il modello di principi e regole dell'Accordo è aperto all'adozione anche da parte di aziende committenti al di fuori dal perimetro delle TLC**, proponendosi quindi come base per un'evoluzione complessiva delle attività di call center.

Nel merito, in materia di **tutela del lavoro per le attività inbound**, l'Accordo prevede che le aziende committenti per i nuovi affidamenti in outsourcing dei propri servizi di Customer Care dovranno fare riferimento al **costo medio del lavoro** come definito dalle Tabelle del Ministero del Lavoro elaborate sulla base di quanto previsto dal CCNL TLC. Questa misura introduce una rilevante novità nell'ambito delle attività di call center svolte in appalto e subappalto.

Nei casi di cambio di appalto per le medesime attività di call center, Asstel e le Organizzazioni Sindacali individuano la necessità di **maggiore diffusione della disciplina della "clausola sociale"**. L'obiettivo è assicurarne l'applicazione effettiva e omogenea anche attraverso un intervento del Ministero del Lavoro, che abbia come riferimento l'Accordo sottoscritto da Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil il 30 maggio 2016, così da offrire le necessarie tutele ai lavoratori interessati nel rispetto della libertà di impresa.

Sulle **attività outbound**, **viene riconfermato** come unico riferimento l'Accordo del 1° agosto 2013 (modificato il 31 luglio 2017) che determina **il trattamento economico dei collaboratori coordinati e continuativi** addetti ad attività di vendita, recupero crediti e/o ricerche di mercato. Si è trattato del primo accordo collettivo che ha fissato un compenso base per un lavoro autonomo, oltre a prefigurare un importante intervento in materia di Welfare sanitario.

Circa gli **incentivi pubblici riconosciuti alle imprese per l'assunzione del personale**, vengono richiesti dei correttivi in quanto tali misure, necessariamente temporanee, sono causa di fenomeni di concorrenza

sleale tra le imprese del settore e possono comportare conseguenti crisi occupazionali, sia a carico degli operatori che non fruiscono di tali incentivi, sia delle imprese beneficiarie stesse, quando gli incentivi scadono.

Sul fenomeno c.d. di **dumping contrattuale**, che Asstel e le Organizzazioni Sindacali intendono continuare a contrastare con determinazione, viene da un lato sollecitato l'intervento delle Istituzioni competenti contro la proliferazione di contratti in dumping o stipulati da soggetti non dotati dei necessari requisiti di rappresentatività; dall'altro lato viene prevista l'applicazione, negli affidamenti in appalto e/o in subappalto, del CCNL TLC (o altro equivalente) o dell'Accordo Collettivo per le attività di call center "outbound".

Infine, ma non meno importante, la parte dell'Accordo dedicata alla **Formazione, Politiche Attive e Passive del lavoro**, in cui si prevede lo **sviluppo di programmi di formazione sulle competenze digitali dei lavoratori**, prevenendo così l'obsolescenza professionale e agevolando i processi di riconversione. Contemporaneamente, Asstel e le Organizzazioni Sindacali intendono **promuovere il coordinamento tra Enti pubblici e privati che operano nell'ambito del raccordo tra domanda e offerta di lavoro**, nell'ottica di rendere il mercato più dinamico e favorire i processi di turn-over, sia all'interno che all'esterno della filiera. Va sempre in questa direzione la volontà di istituire un **Fondo di Solidarietà per tutta la Filiera TLC**: la sua costituzione, i cui tempi di realizzazione diventerebbero più rapidi grazie a un intervento pubblico, consentirà di affrontare i profondi processi di trasformazione del lavoro legati all'innovazione digitale.

Un altro importante cardine dell'Accordo riguarda gli **ammortizzatori sociali**. In questo caso Asstel e le Organizzazioni Sindacali hanno rinnovato la richiesta al Ministero del Lavoro di **rendere disponibili, anche per le aziende di call center in outsourcing** che oggi rientrano nell'ambito del Fondo di Integrazione Salariale, **gli stessi ammortizzatori oggi fruibili dalle aziende inquadrate a livello previdenziale nel comparto industria**.

"Con quest'Accordo – afferma il presidente di Asstel Pietro Guindani – ci proponiamo di offrire risposte efficaci al cambiamento che investe tutta la Filiera delle TLC e quindi anche il settore dei call center, con la finalità di assicurare una regolamentazione omogenea al lavoro, prevenire fenomeni di concorrenza sleale e di distorsione del mercato e di sostenere nuovi modelli di sviluppo, promuovendo la trasformazione delle competenze e l'efficienza delle imprese."

"L'avvio di questo percorso – sottolinea Guindani – è reso possibile grazie al sistema di Relazioni Industriali che si va consolidando intorno al Contratto Nazionale delle TLC, improntato alla partecipazione e alla responsabilizzazione delle parti. Dalla condivisione dei principi e delle regole sottoscritti nell'Accordo, infatti, derivano la necessità di adottare comportamenti coerenti rispetto a quanto previsto e una maggiore capacità di gestire eventuali comportamenti difformi che dovessero presentarsi".

"La Filiera delle TLC, e in particolare il settore dei servizi di Customer Care sarà attraversata nel prossimo futuro da inevitabili processi di cambiamento - affermano a loro volta i Segretari Generali Fabrizio Solari (SLC-CGIL), Vito Vitale (FISTELCISL), Salvo Uglierolo (UILCOM-UIL) - ponendo Imprese e lavoratori davanti a nuove sfide rispetto alle quali servirà andare oltre ai tradizionali schemi di confronto, per individuare gli

strumenti più idonei a governare positivamente il processo di cambiamento e favorire uno sviluppo virtuoso di tutta la Filiera. Riteniamo – continuano i Segretari Generali – che l'intesa raggiunta oggi vada nella direzione giusta, ovvero quella di provare ad anticipare gli eventi perché questo accordo è l'inizio di un percorso che auspichiamo possa segnare una svolta positiva". "Inoltre particolare rilievo riveste l'applicazione del costo medio del lavoro come definito dalle Tabelle del Ministero del Lavoro – sottolineano i Segretari Generali - che costituisce una misura, a tutela del lavoro e dei lavoratori, che abbiamo voluto introdurre pattizamente, nel Settore TLC, anche per i nuovi affidamenti tra privati. Questa previsione verrà applicata in concomitanza dei nuovi affidamenti che interverranno per le attività di call center in appalto e in sub appalto dopo la data di firma dell'Accordo. Questo comporta che per le attività di call center, tipicamente "Labour intensive", la competizione tra imprese dovrà sempre più orientarsi sugli elementi di qualità del servizio".

Il Presidente di Asstel e i Segretari Generali concludono sottolineando che: *"L'Accordo sottoscritto quest'oggi rappresenta una delle sfide più coraggiose per il sistema di Relazioni Industriali: per la prima volta committenti, fornitori e rappresentanti dei lavoratori assumono impegni programmatici finalizzati a rispondere organicamente alle varie sfide poste dall'evoluzione del mercato dei servizi alla clientela esternalizzati. L'intesa dimostra che la contrattazione collettiva, se esercitata da parti veramente rappresentative, può costituire l'ambito per disegnare le soluzioni per accompagnare i processi di trasformazione, ampi e profondi, che interessano il mercato e il lavoro".*

Per informazioni
UFFICIO STAMPA ASSTEL
Anna Borioni
Via Barberini 11 – 00135 Roma
Tel. 06 454247542
Cell. 3471409877