



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Roma 28/04/2024

Spettabili Segreterie Nazionali

SLC-CGIL – Segreteria Nazionale

segreteria.nazionale@slc.cgil.it

FISTEL-CISL – Segreteria Nazionale

federazione.fistel@cisl.it

UILCOM-UIL – Segreteria Nazionale

uilcom@uilcom.it

UGL TLC – Segreteria Nazionale

segreteria@ugltelecomunicazioni.org

E p.c. ASSOTELECOMUNICAZIONI

presidente@asstel.it

Oggetto: cambio CCNL di riferimento aziende associate ad Assocontact

Da anni Assocontact evidenzia l'incapacità del CCNL Telecomunicazioni (CCNL TLC), scaduto il 31 dicembre 2022 ed oggi in regime di ultrattività, di dare adeguate risposte alle specifiche esigenze delle imprese da noi rappresentate e dei BPO più in generale.

Assocontact ha fatto pervenire negli anni a tutti gli *stakeholder* suggerimenti, stimoli e proposte a supporto di un settore avvilito da tempo in una crisi strutturale. Poiché mai la crisi deve diventare pretesto per giustificare proprie carenze e errori, **le nostre proposte hanno sempre riguardato i temi essenziali e concreti del settore: flessibilità e resilienza delle nostre organizzazioni; misure a vantaggio dell'*employability* e dei salari dei professionisti del *customer management* e della *customer experience*; sicurezza, qualità e produttività del lavoro e dei luoghi di lavoro.**

Assocontact Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer
C.F. 97255220580 - Sede Legale e segreteria organizzativa: C/o Gruppo Activa
Via Alessandro Severo 58 | 00145 – ROMA

ASSOCIATA A



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Alcune iniziative sono arrivate a maturazione e dispiegheranno i loro effetti benefici nel prossimo imminente futuro: **il Codice di Condotta** in materia di *telemarketing* redatto sotto l'egida del Garante per la Protezione dei Dati Personali (GDPD) e quello in materia di *teleselling* sviluppato con AGCOM; **la certificazione UNI per i professionisti del Customer & Data Management** (PDR 150/2024); **gli esposti e le iniziative per contrastare i fenomeni diffusi di illegalità** nonché gli attacchi ai dati personali dei cittadini-consumatori; **la legge di riordino e rilancio del settore dei call e contact center**, fortemente voluta dal partito di maggioranza parlamentare e a breve in discussione alla Camera, auspicabilmente con il sostegno trasversale e unanime di tutte le forze politiche che hanno a cuore il nostro settore.

Ognuna di queste azioni ha provato a conciliare i diversi interessi in gioco ed a innovare i modelli del *customer care*, per costruire una rete di mutui vantaggi. **L'obiettivo è sempre stato - ed è tuttora - il miglioramento della qualità dei servizi al cittadino, ai consumatori e alle imprese, in un regime di sostenibilità aziendale, che tuteli al tempo stesso i diritti delle lavoratrici e dei lavoratori.**

Assocontact ritiene che non vi sia altra strada al di fuori delle azioni di sistema, che investono nella qualità e nel reciproco rafforzamento dei soggetti in campo; ed è in forza di questo convincimento che si trova costretta a respingere la piattaforma di rinnovo del CCNL TLC proposta dalle OO.SS. di categoria.

Riconosciamo e condividiamo l'intenzione meritoria di innalzare le tutele e il salario dei lavoratori, ma ravvediamo numerosi errori di metodo e di merito; non possiamo accettare metriche e numeri, che decreterebbero il fallimento di decine di aziende del comparto e di conseguenza la perdita di migliaia di posti di lavoro. Ma soprattutto, **riteniamo fondamentale lavorare a un contratto dedicato espressamente al nostro settore, in grado di riconoscere e formalizzare la specificità e l'importanza del settore del BPO e della Customer Experience.** Le aziende che operano in questo ambito offrono non solo supporto, assistenza e promozione commerciale ma creano un legame profondo e significativo tra i committenti ed i loro clienti/consumatori, valorizzando sia le competenze umane sia gli strumenti tecnologici più avanzati.

SCENARIO

Ne **“Il contributo e il ruolo dell'outsourcing in Italia”** firmato da Assocontact e TEHA (The European House of Ambrosetti), il primo studio di natura econometrica focalizzato sullo stato di salute dei BPO nel Paese, **viene rivelata l'esistenza di un paradosso di insostenibilità economica: il valore espresso dai Contact Center per i committenti e per i territori è maggiore rispetto al valore che queste aziende riescono a conservare al proprio interno**, configurando così uno scenario di fragilità strutturale e sistemica che ne frena il rilancio, quando non ne affossa i razionali economici.

Il settore genera infatti ogni anno un **fatturato complessivo diretto di circa 2,8 miliardi di euro e indiretto di circa 6 miliardi di euro.** Tuttavia, per produrre questa ricchezza, i BPO assumono oneri e costi che





assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

talvolta superano i ricavi, determinando situazioni di indebitamento e di crisi o comunque di enorme difficoltà di investimento e pianificazione strategica.

Anche **dal punto di vista occupazionale, il settore garantisce livelli record di occupazione su tutte le medie fragili del lavoro in Italia**, assicurando **un +17% di occupazione giovanile e un +34% di occupazione femminile** rispetto alla media italiana, molto spesso nel Mezzogiorno e **per oltre il 94% con contratti a tempo indeterminato**.

Nel mondo dei servizi, il BPO guida tradizionalmente e stabilmente gli investimenti in innovazione da oltre 20 anni, con una variazione degli investimenti uguale a +8% contro +0.5% dei servizi e +0.7% di tutte le imprese. Le nostre aziende si misurano da anni con applicazioni basate su algoritmi di *machine e deep learning*, avendo compreso prima di molte altre la enorme rivoluzione che l'Intelligenza Artificiale avrebbe portato nelle abitudini dei consumatori, nella erogazione dei servizi e nelle competenze professionali.

Valori positivi che, anche in questo caso, non sono però la fotografia di un settore fiorente; secondo il rapporto annuale Politecnico di Milano/Asstel, **i bilanci delle prime 12 società di outsourcing fanno registrare un MOL molto modesto, tra i 2 e i 5.5 punti percentuali**. L'incremento dell'Ebitda ha riguardato, *una tantum*, il solo periodo pandemico arrivando a toccare picchi intorno al 7%, che sono comunque distantissimi dal 15% di media che registrano le aziende di *outsourcing* in Europa e nel resto del mondo.

Le 12 principali aziende, capaci di esprimere il 51% del fatturato del settore, hanno fatto registrare un calo del 3.5% di ricavi a fronte di costi in continuo rialzo, che arrivano in taluni casi al 95% del fatturato, portando frequentemente ad Ebitda negativi.

Il CCNL TLC era un tempo il riferimento contrattuale ragionevole per i BPO vista l'effettiva rilevanza che le Telco avevano nel mercato dell'*outsourcing*; oggi questa motivazione non esiste più. Il mercato Telco ha ridotto il suo peso sul fatturato degli *outsourcer* di oltre il 50% e oggi pesa meno di un terzo sui ricavi complessivi dei BPO.

Le cause delle difficoltà del nostro settore sono note e molteplici: a) il costo del lavoro troppo alto a causa delle imposte e dei gravami che pesano sulle retribuzioni e rendono troppo basso il netto in busta paga per i lavoratori e molto alto il costo per le aziende; **b) i costi operativi "accessori", come l'energia, le infrastrutture, le sedi;** **c) il calo costante dei volumi di attività**, dovuto all'aumento del *self care* e all'adozione massiva di strumenti digitali da parte dei cittadini/consumatori, all'ingresso prepotente sulla scena mondiale dell'Intelligenza Artificiale Generativa, ma anche al continuo taglio dei *budget* da parte dei committenti pubblici e privati; **d) le continue e crescenti richieste di flessibilità organizzativa e operativa da parte dei Committenti**, non adeguatamente supportate da istituti giuslavoristici in grado di dare agli *Outsourcer* il giusto grado di autonomia organizzativa, e non sostenute da impegni contrattualmente





assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

vincolanti per la committenza (es. non esistono quasi mai impegni sui volumi di attività e sulla loro distribuzione, né strumenti per condividere il rischio di *over-staffing* legato a *KPO/KPI* spesso slegati da un concreto miglioramento del servizio al cittadino; gli schemi di premi e penali sono completamente sbilanciati a favore della committenza, ecc.); **e) la concorrenza sleale e quella illegale**, favorita paradossalmente anche da quegli interventi pensati a sostegno del settore e che invece, per eterogenesi dei fini, hanno finito con il danneggiarlo (si pensi al ROP, che ha limitato le attività degli *Outsourcer* legali senza bloccare purtroppo quelli fraudolenti; o agli sgravi fiscali per le assunzioni, che hanno determinato il fenomeno dell'imprenditoria "mordi e fuggi", agevolata da un mercato frammentato, poco regolamentato e dalle catene lunghe della sub-fornitura); **f) una tassazione elevata e poco equa, si pensi all'IRAP, insostenibile per un settore altamente *labour-intensive* come il nostro.**

Persino quelle operazioni di sistema spesso considerate positivi volani per il recupero della redditività degli *outsourcer* - **le tabelle ministeriali, la clausola sociale, lo *smart working***, ecc. - si sono rivelati strumenti bifronti quando sono stati impiegati nel mercato reale, aggressivo e non regolamentato. **Le tabelle ministeriali sono state costruite solo sui costi diretti del lavoro e hanno ignorato, per esempio, i costi di staff, infrastruttura e formazione** necessari all'efficacia e all'efficienza operative. **La clausola sociale determina problemi di concorrenza sleale**, se è adottata secondo logiche interpretative soggettivistiche e parziali e, in ogni caso, lontane dai criteri di matrice europea che l'hanno ispirata. **Lo *smart working***, infine, reso possibile solo dagli investimenti delle aziende in infrastrutture, tecnologia, organizzazione e formazione, **non ha ancora trovato opportuno riscontro negli *economics* degli *Outsourcer***, cui invece si richiede un continuo sforzo di stabilizzazione e miglioramento dell'istituto, senza un bilanciamento sul lato della produttività e del recupero di efficienza. *Dulcis in fundo*, l'innovazione tecnologica. Quale vantaggio concreto si può ricevere dagli investimenti in automazione e sistemi intelligenti, se l'efficienza operativa ed economica, che ne deriva, viene condivisa in maniera asimmetrica e per cogenza contrattuale con i committenti?

LEGGI E NORME

In poco più di vent'anni di attività normativa, le leggi, i decreti e le circolari, che si sono succeduti, si sono tutte rivolti alla difesa, più teorica che reale, del posto di lavoro, trascurando sia l'effettiva *employability* dei professionisti del *customer e data management* sia la sostenibilità economica delle aziende.

I *Contact Center* e più in generale gli operatori legati alla *Customer Experience* rappresentano oggi più che mai un *asset* strategico per il sistema economico e sociale del nostro Paese; sono una vera e propria rete, immateriale ma estremamente capillare e potente, in grado di fornire h24 e 365 giorni l'anno informazioni e conoscenza ai cittadini; sono l'ultimo *touchpoint* fisico rimasto in una società avviata verso la completa digitalizzazione, ma che non sempre tiene in debito conto le caratteristiche della sua



popolazione, lo stato di salute delle sue infrastrutture, la capacità reale dei cittadini e delle aziende di questo Paese di vivere pienamente i benefici della cittadinanza e dell'economia digitali.

Assocontact non può quindi acconsentire a ulteriori azioni di depauperamento di un comparto e di una filiera, che deve tornare a essere pensata in modo positivo e proattivo come fulcro dell'economia dei servizi, anche perché dietro all'assistenza a milioni di cittadini e dietro al servizio di orientamento etico all'acquisto vi è latente la questione dei dati. Dati sensibili delle persone, ma anche dati e informazioni delle grandi industrie italiane. Se non vi saranno più BPO in Italia, non saranno solo migliaia di lavoratrici e lavoratori italiani a non avere più lavoro, ma saremo tutti noi a non avere più una gestione sicura e trasparente dei nostri stessi dati.

CONCLUSIONI

In tale contesto, **la piattaforma di rinnovo presentata nei mesi scorsi dalle OO. SS. di categoria, purtroppo, va in senso opposto alle nostre aspettative ed a ciò che riteniamo indispensabile affinché le nostre imprese restino competitive sul mercato e, quindi, anche in grado di tutelare l'occupazione**, evitando le tensioni sociali che negli ultimi anni – in uno scenario che ci ha visto applicare di fatto sempre il CCNL TLC - hanno continuato a colpire imprese e lavoratori, con una netta riduzione del numero di entrambi.

A fronte di tutto questo, e quindi della nostra indifferibile esigenza di poter contare in tempi brevi su una reale trasformazione e modernizzazione dell'attuale impianto contrattuale, **con la presente ci vediamo costretti a formalizzare che il CCNL TLC, oggi adottato esclusivamente in via di fatto dalle aziende rappresentate, non sarà più utilizzato dalle imprese della nostra associazione a partire dal primo di agosto 2024**. Ci riserviamo con successiva comunicazione di indicare il CCNL che verrà applicato ai rapporti di lavoro del personale dipendente degli associati Assocontact.

Il Presidente Assocontact

